



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“BUENAS PRÁCTICAS Y EVALUACIÓN DE PROTOCOLOS DE
BIOSEGURIDAD A PARTIR DEL COVID -19 IMPLEMENTADOS
EN EL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LUZMILA SONIA SARMIENTO CRUZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2022



NOMBRE DEL TRABAJO

**BUENAS PRÁCTICAS Y EVALUACIÓN DE
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD A PAR
TIR DEL COVID -19 IMPLEMENTADOS E
N EL**

AUTOR

LUZMILA SONIA SARMIENTO CRUZ

RECuento DE PALABRAS

14293 Words

RECuento DE CARACTERES

78326 Characters

RECuento DE PÁGINAS

89 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

841.6KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 30, 2022 2:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 30, 2022 2:05 PM GMT-5

● **15% de similitud general**

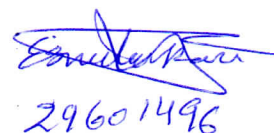
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)


ANI. 40986972


29601496



DEDICATORIA

A mis adorados hijos Eithan y Valeria que son el motor y motivo para seguir adelante con mis objetivos.

Luzmila Sonia



AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano por darme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A mi asesora M. Sc. Esmelida Roxana Rivera Carpio por su apoyo y paciencia para guiarme en todo el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.
- A los miembros del jurado por las observaciones y aportes brindados para hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.
- Al Hotel Sonesta Posadas del Inca por el apoyo brindado durante la elaboración de este proyecto.

Luzmila Sonia



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17

1.2.1. Problema general..... 17

1.2.2. Problemas específicos 17

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17

1.3.1. Hipótesis General 17

1.3.2. Hipótesis Especificas..... 17

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 18

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 19



1.5.1. Objetivo General	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	20
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	20
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	32
2.1.3. Antecedentes a nivel Local.....	33
2.2. MARCO TEÓRICO	34
2.2.1. Sector hotelero.....	34
2.2.2. La actividad turística	35
2.2.3. COVID – 19	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	36

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. MÉTODOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	40
3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS:.....	40
3.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA	41
3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIOSEGURIDAD ACTUAL A PARTIR DEL COVID – 19 DEL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO.....	43
4.2. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD A PARTIR DEL COVID – 19 EN LAS PRINCIPALES ÁREAS DEL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO	47
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES.....	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	80

Área: Ciencias Sociales

Tema: Administración de Empresas Turísticas

Fecha de sustentación: 06 de diciembre del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Publicidad en el hotel contra el Covid 19	47
Figura 2. Información sobre medidas de bioseguridad.....	48
Figura 3. El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel contra el Covid 19.	49
Figura 4. Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social.....	50
Figura 5. Publicidad para el lavado de manos permanente	51
Figura 6. Disponibilidad permanente de alcohol en gel	52
Figura 7. Limpieza e higiene en el área de recepción.....	53
Figura 8. Higiene y desinfección permanente de habitaciones.....	54
Figura 9. Higiene y desinfección permanente del comedor	55
Figura 10. Higiene y desinfección permanente de la cocina	56
Figura 11. Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes.....	57
Figura 12. Desinfección permanente de los servicios higiénicos	58
Figura 13. Disponibilidad Permanente de EPPs para uso de los huéspedes.....	59
Figura 14. Clasificación de residuos sólidos en el hotel.....	60
Figura 15. Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel.....	61
Figura 16. Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos.	62
Figura 17. Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico.....	63
Figura 18. Disposición de desechos sólidos en el hotel.....	64
Figura 19. Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel.....	65
Figura 20. Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19	66
Figura 21. Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19.....	67
Figura 22. Supervisión de las normas de distanciamiento social.	68
Figura 23. Control de temperatura permanente	69



Figura 24. Disponibilidad de médico en el hotel	70
Figura 25. Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes	71
Figura 26. Disponibilidad de video llamadas en el hotel.....	72
Figura 27. Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social.	73
Figura 28. Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel.....	74



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Publicidad en el hotel contra el Covid 19	83
Tabla 2. Información sobre medidas de bioseguridad	83
Tabla 3. El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel	83
Tabla 4. Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social	83
Tabla 5. Publicidad para el lavado de manos permanente	84
Tabla 6. Disponibilidad permanente de alcohol en gel.....	84
Tabla 7. Limpieza e higiene en el área de recepción	84
Tabla 8. Higiene y desinfección permanente de habitaciones	84
Tabla 9 Higiene y desinfección permanente del comedor	85
Tabla 10. Higiene y desinfección permanente de la cocina.....	85
Tabla 11. Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes	85
Tabla 12. Desinfección permanente de los servicios higiénicos.....	85
Tabla 13. Disponibilidad permanente de EPPs para uso de los huéspedes	86
Tabla 14. Clasificación de residuos sólidos en el hotel	86
Tabla 15. Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel	86
Tabla 16. Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos.....	86
Tabla 17. Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico.....	87
Tabla 18. Disposición de desechos sólidos en el hotel	87
Tabla 19. Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel	87
Tabla 20. Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19.....	87
Tabla 21. Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19	88
Tabla 22. Supervisión de las normas de distanciamiento social	88
Tabla 23. Control de temperatura permanente.....	88



Tabla 24. Disponibilidad de médico en el hotel	89
Tabla 25. Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes ..	89
Tabla 26. Disponibilidad de video llamadas en el hotel	89
Tabla 27. Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social..	89
Tabla 28. Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel	90



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- COVID-19** : Coronavirus Disease 2019.
- DIRCETUR** : Dirección Regional de Comercio Exterior.
- IRA** : Infecciones Respiratorias Agudas
- MINCETUR** : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- INEI** : Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- DNT** : Direcciones Nacionales de Turismo.
- PBI** : Producto Bruto Interno.
- EIA** : Evaluación de Impacto Ambiental.
- DIA** : Declaración de Impacto Ambiental.
- SISSTA** : Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental.
- OMS** : Organización Mundial de la Salud.
- OMT** : Organización Mundial de Turismo.
- PIB** : Producto Interno Bruto.
- DRTPE** : Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.



RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar las buenas prácticas y protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno para la evaluación por parte de los huéspedes que hicieron uso de los servicios del establecimiento de hospedaje, la metodología empleada en la investigación fue de carácter descriptivo- explicativo a fin de solucionar el problema de estudio, se aplicó un cuestionario como instrumento de investigación a los huéspedes del hotel cuya muestra fue de 178 turistas, para la evaluación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid 19 implementados en el hotel, El resultado principal fue en relación a la pregunta sobre la evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 70,79% como muy bueno la implementación de los protocolos de bioseguridad, el 25,28% calificó como bueno y como regular 3,93% siendo estos resultado en términos general positivo para el servicio que presta el hotel, por lo que se concluye que se debe realizar algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores que se han obtenido con el presente estudio.

Palabras clave: Buenas practicas, Covid – 19, Hotel, Protocolos de bioseguridad.



ABSTRACT

The objective of the present research was to identify the good practices and biosafety protocols from Covid - 19 implemented in the Sonesta Posadas del Inca Puno hotel for the evaluation by the guests who made use of the services of the lodging establishment, the methodology used in the investigation was descriptive-explanatory in order to solve the study problem, a questionnaire was applied as a research instrument to hotel guests whose sample was 178 tourists, for the evaluation of biosecurity protocols from of the Covid 19 implemented in the hotel, The main result was in relation to the question about the general evaluation of the biosecurity protocols in the Sonesta Posadas del Inca Puno hotel, the tourists responded in 70.79% as very good the implementation of the protocols of biosafety, 25.28% qualified as good and 3.93% as regular, these results being in terms generally positive for the service provided by the hotel, so it is concluded that some additional actions must be carried out to increase the indicators that have been obtained with the present study.

Keywords: Biosecurity protocols, Covid – 19, Hotel, Good practices.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Para reducir el impacto de las condiciones del brote de COVID-19 en la actividad económica del sector turismo, su población trabajadora, huéspedes y clientes, proveedores y población en general, la cadena hotelera Sonesta Posadas del Inca ha realizado la planeación, alistamiento e incorporación de medidas de prevención para la mitigación y respuesta a situaciones de riesgo frente al COVID-19. Los hoteles y establecimientos dedicados al alojamiento son lugares en los que se produce un alto grado de interacción entre los huéspedes y los empleados. Por tanto, es necesario prestar especial atención a estos aspectos: el alojamiento de los huéspedes, los servicios que lo acompañan (alimentación y bebida, limpieza, organización de actividades, entre otros), y las interacciones que tienen lugar específicamente en estos establecimientos (entre los huéspedes, entre los empleados y entre los huéspedes y los empleados).

El contenido del presente trabajo de investigación permite conocer la evaluación de las medidas de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca, el cual se ha desarrollado de la siguiente manera:

En el primer capítulo de la investigación se consideró el planteamiento del problema a investigar según la hipótesis del problema y el porqué de la solución como justificación. Para delimitar el problema se formuló una pregunta general de la cual se derivan tres preguntas específicas, así como los objetivos de la investigación. El segundo capítulo considera la construcción y sustento teórico; el marco teórico, antecedentes y conceptuales requeridos para la investigación. En el tercer capítulo se desarrollaron los materiales y métodos de investigación que se aplicaron en este trabajo de investigación,



variables de investigación, tipo y diseño de investigación, además, se desarrollaron las técnicas, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos técnicos. El cuarto capítulo describe los resultados del estudio realizado.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de la situación tan incierta generado por la COVID-19, los que invierten en las empresas siguen teniendo un gran interés por ampliar su posición en el sector hotelero en el Perú y, en especial, en los principales destinos turísticos del país. Los inversores cuentan con recursos de liquidez muy importantes y están dispuestos a explorar distintas fórmulas o mecanismos de flexibilización de los acuerdos, que permitan alinear sus intereses con los de los operadores o gestores hoteleros (que a menudo son los propios vendedores de los activos). Los elementos que el mercado ha manejado permanentemente para calcular el precio de los activos hoteleros (descuento de flujos, transacciones comparables, etc.), han quedado temporalmente anulados.

En este contexto es difícil realizar una previsión de recuperación de ingresos, debido a la inestabilidad aún de la situación. La situación generada por la COVID-19 ha forzado a actuar muy rápido y a plantear medidas que permitan seguir dando el servicio de calidad de siempre en los hoteles Sonesta Posadas del Inca que permanecen abiertos dado sus objetivos empresariales y de servicio, ofreciendo al huésped las máximas garantías de seguridad e higiene. No es la primera crisis que se ha vivido y siempre se ha adaptado a las circunstancias del mercado, y aunque ahora de forma más atípica, se mantiene la experiencia en las circunstancias en la que las empresas de turismo se encuentran a nivel nacional e internacional. La gerencia del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno necesita una diagnóstico y evaluación sobre la implementación de las medidas



de bioseguridad que se dan en el establecimiento hotelero para seguir brindando servicio turístico de altísima calidad, en este contexto se formula las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Cuáles son las buenas prácticas y como son los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se aplican las buenas prácticas de bioseguridad actual a partir del Covid – 19 del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?
- ¿Cuál es el grado de implementación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

- Las buenas prácticas fueron implementadas de manera adecuada y los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 fueron evaluados como muy buenos en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno.

1.3.2. Hipótesis Especificas

- Las buenas prácticas de bioseguridad actualmente implementadas a partir del Covid – 19 se ajustan a las necesidades de los clientes del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno.



- Las implementaciones de los protocolos de bioseguridad son valoradas como muy buenas a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Ante la emergencia del COVID-19, una enfermedad viral aguda que afecta las vías respiratorias, y ante la falta de hospitales disponibles, y en el caso que los establecimientos de hospedaje sean una opción de albergue disponibles para personas infectadas, y/o personas sospechosas de contagio, quienes debieron permanecer aisladas (cuarentena) para evitar la propagación del mismo, se ha realizado la presente investigación en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno. Para ello, se obtuvo la información de los jefes de las principales áreas del hotel sobre las medidas que conllevó a la protección de las personas que trabajan en el establecimiento y evitar el riesgo de nuevos contagios. La importancia del estudio radica en garantizar la salud de las personas que laboran en el establecimiento de hospedaje y los turistas. Es indispensable que el personal del hotel se encuentre comprometido con las buenas prácticas y protocolos de bioseguridad teniendo que integrar un equipo en el cual se encuentre, el gerente del hotel, los jefes de las diferentes áreas y personal operativo, fue de suma importancia definir e identificar los responsables de cada acción a realizar para dar una mejor respuesta a la epidemia. En el estudio también se identificó los equipos con los insumos necesarios que se usaron y se usan para su protección personal, así como para el desarrollo de las actividades. Así mismo, los responsables para la supervisión del cumplimiento de estas acciones. Finalmente, la investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones en relación al Covid 19 y los establecimientos de hospedaje.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Identificar las buenas prácticas y evaluar los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir las buenas prácticas de bioseguridad actual a partir del Covid – 19 del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno
- Evaluar la implementación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.

En el Ecuador existen 61 áreas protegidas que corresponden al 20,35 % del territorio nacional. La investigación tiene como objetivos definir la caracterización turística, establecer el perfil del turista en torno a las motivaciones y preferencias de infraestructura y seguridad post covid-19 para mejorar la experiencia de los turistas en los espacios naturales. Los turistas de 19 a 35 años llegan a las áreas naturales en familia, motivados por atractivos naturales (95 %). Para mejorar la visita se han establecido algunas estrategias a partir de la percepción y motivaciones que éstos tienen. La información la gestionan por redes sociales (85 %), para acceder a servicios de alimentación y alojamiento. Prefieren actividades como turismo de naturaleza y ecoturismo (78 %), con facilidades como senderos, ciclovías y baterías sanitarias, así como medidas de bioseguridad con la disponibilidad de dispensadores, desinfectantes e insumos de higiene personal (73 %) y la presencia de personal de primeros auxilios. Adoptando estrategias de seguridad y bioseguridad se mejora la expectativa y la experiencia en las áreas protegidas en el Ecuador (Herrera Anangonó et al., 2021).

La pandemia del COVID-19 ha golpeado fuertemente al sector empresarial en todo el planeta y ha ocasionado un distanciamiento social, obligando a las empresas a potenciar el uso de las redes sociales como una estrategia de supervivencia. Esta investigación buscó evaluar el uso de la red social Facebook para



la promoción turística en hoteles categoría lujo, de la ciudad de Manta, durante la pandemia. Para el levantamiento de la información, se realizó una revisión de la interacción entre los hoteles y los usuarios de esta red social mediante el modelo Presencia, Respuesta, Generación y Sugerencia (PRGS) tomando como base los datos obtenidos a través de la plataforma Fanpage Karma. Se evaluó el nivel de engagement por parte de los seguidores y se realizó un análisis cualitativo de los comentarios realizados durante la pandemia mediante el software Atlas.Ti v.9. Se identificaron 9 códigos relacionados con: concurso, en vivo, etiquetado e interacción entre usuarios, oferta de servicios, opinión sobre el hotel y sus servicios, opinión sobre la ciudad, saludos y agradecimientos, solicitud de información, y vinculados directamente a la pandemia. Se concluyó que el nivel de engagement de los seguidores de los hoteles categoría lujo de Manta en la red social Facebook están por debajo de los niveles aceptables (Vera Vera et al., 2021).

Nos enfrentamos a una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes. El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo. Asestando un golpe sin precedentes al sector turístico, la pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020 a una fracción de lo que eran hace un año. Los datos disponibles apuntan a un descenso del 22% en el primer trimestre de 2020, habiéndose reducido las llegadas en marzo en un 57%. Esto se traduce en una pérdida de 67 millones de llegadas de turistas internacionales y alrededor de 80.000 millones de USD en ingresos. Además, entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo están en peligro (“Barómetro OMT Del Tur. Mundial, mayo 2020 – Con Espec. Enfoque En El Impacto La COVID-19,” 2020).



Este documento analiza los efectos del nuevo Coronavirus (COVID-19) en el empleo y desempleo de la ciudad de Cali. La ciudad de Cali ha presentado un desempleo superior al nacional, alrededor de 2 p.p. por encima aun cuando viene creando empleo; entre enero y febrero del 2020 el empleo creció en un 5%. Las percepciones, a través de las encuestas aquí revisadas, muestran en su mayoría, que como resultado del COVID-19 el empleo disminuirá y afectará principalmente a los sectores de comercio, manufactura, hoteles y restaurantes, entre otros. Estos sectores son los que más empleo generan en la ciudad. El documento también analiza el fenómeno de la informalidad por estrato socioeconómico, tamaño de la empresa y sector. Finalmente, a partir de un análisis de series de tiempo se puede observar que el efecto de un shock duraría alrededor de 18 meses en el caso del desempleo y casi un año en el caso del empleo (Mora, 2020).

El sector turismo atraviesa una etapa demasiado compleja debido al COVID-19, virus que ha llevado muchas vidas humanas, y que actualmente no se ha podido controlar pues aún los casos de contagio incrementan, debido a ello se ha impuesto restricciones de movilidad humana, restricciones de viajes, cierre de fronteras, aeropuertos y hoteles. El objetivo de este artículo es determinar estrategias de marketing relacional mediante la fundamentación teórica para el desarrollo del sector turismo. Se utilizó la metodología de investigación bibliográfica, la información se analizó a través de una encuesta dirigida a la población económicamente activa. El sector del turismo es el más afectado económicamente, lo que ha implicado pérdidas de negocios en un 28,4% y se evidencia un aumento del desempleo en un 21,1% según los encuesta-dos. Los gobiernos y emprendedores locales deberían implementar el marketing relacional, lo que ayudaría al desarrollo de estrategias que



apoyen a este sector, cuyo fin es alcanzar la fidelización de los visitantes (Guangasi-Tomarima et al., 2021).

El turismo proporciona medios de subsistencia a millones de personas y permite a miles de millones apreciar su propia cultura y otras diferentes, así como la naturaleza. Representa más del 20 % del producto interno bruto (PIB) de algunos países y, en general, es el tercer sector más importante de la economía mundial en materia de exportaciones. El turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que ha repercutido en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes. Si bien debe ser prioritario mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo, la reconstrucción del sector ofrece también una oportunidad de transformarlo prestando especial atención a aprovechar los efectos que ejerce en los destinos visitados y a crear comunidades y empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas a una de cada diez personas en todo el mundo y, a través de una compleja cadena de valor de sectores interconectados, proporcionó medios de subsistencia a millones de personas en países desarrollados y en desarrollo. Al cerrarse las fronteras y los hoteles y reducirse drásticamente los viajes en avión, en los cinco primeros meses de 2020 las llegadas de turistas internacionales disminuyeron un 56 % y se perdieron 320.000 millones de dólares en exportaciones del turismo, más del triple de lo que se perdió durante la crisis económica mundial de 2009. Los Gobiernos están teniendo dificultades para recuperar los ingresos perdidos que se necesitan para financiar los servicios públicos, incluida la protección social y ambiental, y cumplir los calendarios de reembolso de la deuda (ONU, 2020).



El Covid-19 ha traído consigo grandes pérdidas a nivel mundial en todos los sectores, en especial el sector turístico hotelero, pues a razón de la emergencia sanitaria y la puesta en cuarentena obligatoria a nivel mundial son hechos que han alterado el dinamismo en la industria. Se debe mencionar que la calidad del servicio en hospedaje, está ligada por el grado de complacencia del cliente durante la estadía en el establecimiento. Por tal razón es imperdonable que el comportamiento y trato de la empresa hacia el turista sea pulcro e integral en lo referido a los servicios, costos, seguridad y otros servicios complementarios que brindan los hoteles. La drástica reducción de afluencia de visitantes, así como la cancelación de las reservas en los hoteles para hospedaje o eventos, ha causado un gran impacto en la economía del sector hotelero, a más de esto la tasa de desempleo ha aumentado debido a la pérdida de empleo temporal o definitiva ante el cierre de los establecimientos, por la falta de actividad. En la investigación realizada sobre las consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19, elaborada en el año 2020, pretende contribuir de forma teórica y práctica con una metodología de diagnóstico que permita la identificación de problemas que llevan las empresas del sector hotelero de la ciudad de Ambato. Para la recolección de datos se emplea una encuesta instrumentada a través de herramientas tecnológicas como google forms, con la finalidad de captar perspectivas de los diferentes de los empresarios hoteleros de la ciudad. Los resultados obtenidos mediante la encuesta fueron satisfactorios para el fin de la investigación, pues muestran a que niveles se ha reducido la productividad del sector hotelero y cuáles son las estrategias optadas por los mismos empresarios para mitigar las consecuencias de la pandemia (Núñez Alarcón, 2021).

La expansión del nuevo Coronavirus, COVID-19, ha transformado las dinámicas habituales a nivel global y, como parte de ellas, la de los destinos y



empresas turísticas. Medidas como el cierre de fronteras, establecimiento de cuarentenas, cancelación de eventos de gran convocatoria, cierre y compactación de instalaciones hoteleras, de restauración y recreativas, entre otras, provocó el receso de la industria turística y, por consiguiente, cambios en sus estrategias de comunicación. A inicios de la pandemia, las marcas dejaron a un lado la promoción de ventas y centraron sus esfuerzos en gestionar la comunicación de crisis desde un enfoque de mantenimiento de marca, comunicación institucional, relaciones públicas y responsabilidad social corporativa. El confinamiento implantado en numerosos destinos propició el mayor uso de Internet como principal canal de comunicación de las marcas con sus públicos. Bajo mensajes optimistas, empáticos y de unidad en tiempos complejos, las marcas prometieron a sus clientes un reencuentro cercano y seguro. Mientras tanto, han continuado mostrando sus bondades a través de las plataformas online, para una vez pasada la crisis permanecer en el top of mind de los viajeros. Destaca el uso del formato video, historias destacadas de Instagram e Instagram live (Zaldívar Sosa & Gutiérrez López, 2020).

San Gil es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Santander, desde el año 2004 es reconocido como la capital turística del departamento. Desde ese entonces el turismo ha ido creciendo significativamente. A raíz de la pandemia el sector ha sido fuertemente afectado, motivo por el cual surge esta investigación, orientada a identificar el impacto y las perspectivas del sector turismo. Se llevó a cabo un estudio exploratorio, donde se diseñó una encuesta en Google Forms, la cual fue aplicada a los propietarios, administradores y empleados en puestos directivos, de hoteles, restaurantes, operadoras turísticas y demás negocios relacionados. Se tomó una muestra por conveniencia de 41 empresas y los datos se analizaron mediante el software estadístico SPSS versión número 25. El



resultado más importante fue; será de vital importancia para el sector turismo, que en primera instancia las empresas garanticen al consumidor como mínimo seguridad y confianza (Gualdron-Balaguera, 2021).

Turisme Comunitat Valenciana ha publicado un estudio en el que analiza el impacto del coronavirus Covid-19 en el sector turístico valenciano y entre sus conclusiones propone centrar los esfuerzos promocionales en el mercado interno y nacional, evitar aglomeraciones y trabajar en el concepto de smart society. El estudio apunta que, por un tiempo, en esta tierra de festivales habrá que bajar los decibelios, medir el espacio en las playas y controlar la capacidad de carga de las ciudades, y explica que “cuando las restricciones sanitarias lo permitan será momento de apostar por la diversidad de productos que ofrece la Comunitat Valenciana y por la riqueza de sus paisajes, patrimonio, cultura o gastronomía”. Otra propuesta es poner en valor todos aquellos programas de calidad y excelencia en los que los destinos valencianos llevan años trabajando y que certifican que la Comunitat Valenciana es responsable, segura y con garantía para el visitante. “Somos hospitalidad en estado puro, -explica- y eso implica ofrecer ahora todas las garantías para que el turista vuelva”. Y resume: “Trabajar unidos para que ‘Mediterráneo en Vivo’ vuelva a ser más que un claim, para que sea toda una ventana de oportunidades que ofrecer a quienes no pierden la ilusión de recorrerlo y disfrutarlo en todo su esplendor”. Y aunque, se afirma que nada volverá a ser como antes, aportando datos poco halagüeños, cuantificando pérdidas millonarias para sector, también de turistas, caída en la búsqueda de hoteles y en las reservas de vuelos, “un golpe así de fuerte obliga a la reconstrucción, con parte de las mismas piezas de un puzzle desdibujado, pero que terminará encajando de manera diferente y con otros axiomas a seguir”. El documento además de concluir y aportar diferentes propuestas hace una radiografía de la situación actual. Empieza con el



timeline del Covid-19 desde el 11 de marzo, tres días antes del inicio de la cuarentena, con información y datos como la Guía de Buenas Prácticas para el sector publicada por el Gobierno de España y los comunicados de AVAEC, AETHMA, HOSBEC, Hostelería Digital, la Asociación de Campos de Golf CV y Activa CV. También informa de la Orden de declaración de suspensión al público de alojamientos turísticos por el estado de alarma, la habilitación por parte de la Generalitat de hoteles para el descanso del personal sanitario valenciano y de 140 apartamentos para personal de emergencia de la Comunitat Valenciana (CV Activa) y concluye con el informe de impacto económico publicado por Exceltur. El texto sigue con un análisis del impacto económico de la suspensión de la actividad turística por comunidades autónomas. De la Comunitat Valenciana analiza la situación hasta febrero de mercados, gasto, ocupación y la previsión que se tenía para el mes de marzo. Le sigue la información sobre la capacidad aérea de la Comunitat Valenciana, los viajes programados y las tendencias turísticas del mercado europeo (Turisme Comunitat Valenciana, 2020).

La actividad turística, una de las más dañadas en la Sierra Norte del Estado de Puebla (México) por la crisis del coronavirus COVID-19 provocó el cierre parcial o total de decenas de Micro Unidades Económicas (MUE), poblaciones como Cuetzalan del Progreso y Chignahuapan donde se realizó el presente estudio, reconocen que deberán adaptarse a las nuevas circunstancias, tanto en espacio, capacitación y difusión para mantener su presencia en los consumidores a través de sus servicios; de ahí que los giros empresariales como Hoteles, Tours, Restaurantes entre otros, deberán mantener una comunicación continua, información oportuna y adaptarse rápidamente a las normas que se dicten oficialmente en la materia con el fin de reinsertarlos a la dinámica económica de la región. Se realizó un análisis



metodológico mixto de UE con giros turísticos, de donde se identificaron factores organizacionales externos, internos y de comunicación, cuyos resultados reflejaron numerosas áreas de oportunidad para una toma la de decisiones para diseñar y proponer estrategias de mercadotecnia, adaptadas a las tendencias internacionales que se toman debido a la afectación del SARS CoV2 (Gochis et al., 2021).

Tras los efectos de la pandemia de la COVID-19, la reactivación del turismo activo (TA) ante la “nueva normalidad” afronta un reto de adaptación para el desarrollo de sus actividades al tener que regular y establecer medidas de protección ante el contagio. Se realiza una revisión y análisis documental sobre las fuentes legislativas, institucionales y de entidades del sector del TA en el marco español. El proceso de reincorporación implica la adopción de estrategias que afectan al número y tipo de participantes, la distancia interpersonal, gestión de espacios, desinfección, barreras de protección, el diseño de actividades y guiado de clientes. En su elaboración se consideran procesos sinérgicos y de consenso entre las diferentes entidades relacionadas, adoptando el reajuste del mercado, promoción y gestión operativa de las actividades; generando además regulaciones, recomendaciones y nuevas metodologías para el diseño de protocolos y planes de contingencia ante la gran heterogeneidad de escenarios (Gómez-Varela et al., 2020).

Desde su adopción en el turismo, el término gobernanza ha hecho referencia a la reducción de la pobreza y a la pauperización de ciertos colectivos o grupos étnicos que históricamente habían sido relegados y desprotegidos por sus propios estados Nacionales. Con el advenimiento del terrorismo y de los conflictos étnicos, los hacedores de políticas públicas vieron en la noción de la gobernanza un fértil campo para los estudios que quieren explicar no sólo las fallas de la planificación



racional y el desarrollo, también los beneficios del turismo para mejorar las condiciones de vida de la población local. El presente ensayo reflexiona sobre el rol del turismo y sus desafíos en un mundo complejo donde el miedo y el placer por la muerte del Otro son dos valores importantes de un nuevo capitalismo. El covid-19, lejos de ser un evento fundante, parece re-afirmarse en una lógica donde la hospitalidad se encuentra en su leyó de muerte (Korstanje, 2020).

Cuba es un destino turístico interesante y complejo de analizar por su gran cantidad y variedad de recursos de interés, así como por su ubicación privilegiada en el contexto geográfico del Caribe Insular y Centroamérica. También por la significativa importancia geopolítica durante los últimos 60 años con respecto a América Latina y por sus históricas y contradictorias relaciones con su cercano y poderoso vecino del Norte, los Estados Unidos de Norteamérica (EE. UU.). El turismo como fuente de divisas representó en el 2018, para Cuba el segundo lugar en la economía, con un crecimiento promedio anual del 11% entre 1990 - 2007, y del 6%, más ajustado a la realidad mundial, hasta el 2016. A partir del 23 de marzo se canceló el turismo para Cuba con el cierre de aeropuertos y puertos dado el creciente número de personas contagiadas por el nuevo coronavirus (SARS COV.2) resultado del contacto entre cubanos y turistas y emigrados cubanos muchas veces asintomáticos. Desde el inicio de la COVID-19 en Cuba, el tratamiento a los enfermos contagiados no estableció diferencias entre turistas y nacionales, siendo totalmente gratuito para ambos, incluida la prueba diagnóstica, medicamentos y hospitalización. Resulta difícil realizar un pronóstico de cuánto durará este proceso de recuperación, en medio de una fuerte recesión de la economía mundial y las dificultades adicionales que afrontará Cuba para lograrlo, sometida a un bloqueo económico, financiero y comercial de los EEUU contra Cuba desde 1961. Se deberá



promocionar la seguridad y como se manifiesta el desarrollo de un sistema de salud integral e inclusivo en el país, ello puede convertirse en una acción positiva para recuperar al turismo internacional, pues la preocupación por su seguridad será un elemento importante para los turistas -en el periodo de post pandemia-, para decidir los destinos a visitar. Esta pandemia demuestra, más que cualquier ideología o discurso, la necesidad e importancia ineludible de los bienes públicos: salud, investigación, educación... sin olvidar la solidaridad entre las personas (Salinas Chávez, 2020).

Dado que el turismo a nivel mundial enfrenta un desafío quizás nunca visto, el objetivo del presente trabajo es aportar elementos de análisis para la discusión referente a las políticas implementadas en México ante el COVID-19. Se desarrolló bajo el enfoque de investigación exploratoria, con la revisión de políticas públicas en respuesta a la pandemia e impacto en el turismo, enumeradas y enfrentadas a las recomendaciones de organismos internacionales; se utilizó parte de la metodología de estudios de reparación de imagen durante crisis en el sector, relacionando eventos disruptivos y turismo que afectaron en el pasado. Se concluye que hasta junio de 2020 el mundo sigue tambaleante, es una nueva crisis con un futuro incierto, empero, en México se ha reconsiderado al turismo como una actividad esencial, por ello será necesaria una gran dosis de ímpetu para potenciar esta actividad. Es fundamental que se actúe con compromiso, responsabilidad y solidaridad. Palabras clave: México, COVID-19, pandemia, turismo, políticas (Zepeda Arce et al., 2020).

El turismo ha demostrado ser una actividad económica con alto grado de sensibilidad, la pandemia actual lo ha ratificado. Este documento busca aportar a la discusión global con una revisión de literatura e informes técnicos de organismos



oficiales del turismo enfocados en Latinoamérica. Se hace uso del método cualitativo analítico-sintético de múltiples pasos para abordar los estudios de caso disponibles, y se sistematizan los informes que publican datos oficiales a nivel regional y global. Se obtiene una revisión de literatura especializada que articula los subtemas pandemias, resiliencia y modelos de gestión de crisis en turismo. Se añade una compilación sobre las acciones promovidas por los organismos mundiales directamente involucrados y los gobiernos de la región. Las principales afectaciones de la pandemia no solo están vinculadas a los efectos socioeconómicos en el turismo mundial y latinoamericano, sino que también causan efectos en el comportamiento psicológico y en las preferencias del turista pos-covid-19 (Á. G. Félix Mendoza et al., 2021).

El turismo enfrenta hoy día una de sus mayores crisis de todos los tiempos tras la extensión de la pandemia del COVID-19). Esta difícil situación de supervivencia que atraviesan las empresas y los destinos turísticos debe ser afrontada mediante estudios de diagnóstico turístico que contribuyan a una correcta toma de decisiones por parte de los organismos turísticos competentes. La presente investigación pretende contribuir de forma práctica con una metodología de diagnóstico que permita identificar las problemáticas que conmueven al sector empresarial en un destino ecuatoriano en plena crisis sanitaria mundial. Se emplea para ello un cuestionario para recoger los resultados de una encuesta instrumentada vía online a través de google forms con el objetivo principal de captar impresiones de los empresarios y gestores turísticos del cantón de Manta (Ecuador) en función de los escenarios y proyecciones de evolución del sector turístico en aspectos tales como pérdidas económicas, estabilidad laboral, búsqueda de incentivos y posibles estrategias de reactivación. Respondieron el cuestionario 272 gerentes de



establecimientos turísticos, que representan el 48% de la planta turística total registrada en el catastro turístico y la información fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 23. Los resultados muestran pérdidas de ingresos importantes por no facturación e incapacidad para solventar los pagos a proveedores de servicios, previéndose como principales estrategias de reactivación la bajada de precios de los servicios turísticos, la promoción en redes sociales y la migración de empresas a la gestión y comercialización mediante modelos on line más efectivos e innovadores (A. G. Félix Mendoza & García Reinoso, 2020).

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.

El artículo trata sobre los impactos generados por el virus covid-19 en los prestadores de servicios turísticos del Perú, el turismo como actividad económica importante en el desarrollo de los gobiernos y de la población. Iniciamos con el analiza COVID-19 y turismo dentro del panorama mundial según la OMT, escenarios del turismo 2020 propuestos por expertos, futuras tendencias mundiales de consumo según la consultora internacional Skift, COVID-19 y turismo en el Perú, Los prestadores de servicios turísticos, importancia de los inventarios de recursos turísticos, Impactos del covid-19 en los prestadores de servicios turísticos, necesidad de recuperar la confianza en los viajes y potenciar la contribución del turismo, apostar por Destinos Turísticos Inteligentes y finalmente el Manejo Financiero en Empresas Turísticas y los programas de financiamiento para el sector empresarial y turístico en nuestro país (Cristobal, 2020).

El presente estudio reporta que se hicieron cambios en los establecimientos turísticos, en donde los procedimientos que se empleaban se cambian por nuevas acciones frente a la crisis del COVID-19 en cuanto a los aspectos de Reducción,



Preparación, Respuesta y Recuperación. En el primer aspecto, las empresas como estrategia de Reducción crean un nuevo plan de gestión para cualquier crisis relacionados con salud y los protocolos a tomarse, cosa que anteriormente no existía en ninguno de los establecimientos. En cuanto a la preparación, que es en donde se pondrá en práctica este nuevo plan de gestión de crisis para que exista una reducción de vulnerabilidad de crisis dentro del establecimiento cuidando la salud de los trabajadores y consumidores. En el caso de Respuesta, se crearon nuevas estrategias de marketing nos solo para volver a generar ventas, sino también para que los clientes vuelvan a sentir la confianza de querer usar sus servicios, ya que conocerán las nuevas medidas y protocolos. Por último, en la Recuperación, se crean nuevas estrategias de ventas con promociones y descuentos de acuerdo a su público objetivo para volver a generar ingresos, además de cumplir con toda la reglamentación dada por el Estado (Sándiga, 2020).

2.1.3. Antecedentes a nivel Local.

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general analizar el nivel de percepción y las actitudes de los agentes de viaje y residentes de la ciudad de Puno, respecto a la COVID -19 y su impacto en el turismo, 2020. Las agencias de viaje se encuentran afectadas por el avance de la pandemia en todo el mundo. Por parte de los residentes locales, también han surgido expresiones de miedo frente a los turistas debido a la propagación de la COVID-19, dado que es una enfermedad transmisible, nueva y desconocida. Se abordará la investigación desde un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo no experimental de corte transversal a través de la técnica de la encuesta e instrumento, el cuestionario estructurado. Se tiene como población de estudio a 190 Agencias de Viajes y los 139 096 residentes de la ciudad



de Puno, obteniendo una muestra de 76 agencias de viajes y 382 residentes en calidad de encuestados. Los resultados de la investigación indican que los agentes de viaje y residentes tienen una percepción negativa con un 75.11% y una percepción positiva con un 24.89% respecto a la COVID - 19 y su impacto en el turismo, con respecto a la actitud de los agentes de viaje y residentes, se observa que tienen una actitud optimista con un 58.52% y una actitud pesimista con 41.48%. Finalmente, se concluye que el turismo se encuentra en incertidumbre según los residentes y agentes de viaje de la ciudad de Puno, esto debido a que el 83.41% de los encuestados considera que la COVID – 19 tuvo impactos desfavorables en el turismo (Arpita y Cutipa, 2020).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Sector hotelero

En la actualidad, los sistemas de información son una de las fuentes más cruciales para las empresas del sector hotelero, mucho más con la situación del COVID-19 que limita la funcionalidad de las organizaciones. Su uso permite la innovación constante de estrategias, procedimientos y grados de solución, para encontrar la alta competitividad del mercado, la renovación del rendimiento y el aumento de la satisfacción del cliente. Los supervisores de las empresas reconocen el administrar esta información, así como aprovecharla para lograr mejores resultados y captar la atención de los clientes, por eso seguramente se realizará un estudio para las empresas del sector hotelero que busquen mejorar su sistema de gestión de citas. Contenido - Realizamos una revisión sistemática exhaustiva de la literatura de las investigaciones publicadas entre 2016 y 2020, estas en realidad han sido extraídas de diferentes recursos escolares extremadamente significativos, con un



total de 81 artículos breves seleccionados. Resultados - Gracias a esta investigación, se obtuvieron sugerentes resultados de que el programa, haciendo uso de métodos ágiles para aplicaciones móviles, orienta a diferentes empresas del sector hotelero con el propósito de generar una ventaja competitiva en las empresas (Gamboa Cruzado et al., 2021).

2.2.2. La actividad turística

La actividad turística es un fenómeno social que evoluciona y se adapta a las tendencias. Cada vez más personas viajan para experimentar sensaciones, conectarse con el mundo, la naturaleza y conocer diversas sociedades y costumbres. Incluso, en medio de la pandemia por COVID-19, existe la necesidad de encontrar espacios – cuando se den las condiciones– para alejarse de lo cotidiano y aliviar el estrés. Mediante los viajes, se logra esta conexión entre naturaleza, cultura y yo interior, por lo que es necesario contar con productos turísticos especializados en turismo de bienestar. Con el objetivo de demostrar la conexión entre el turismo y la salud, en este estudio, se presentan conceptos y teorías analizando temas de turismo de salud y bienestar. Además, se describen las últimas tendencias registradas de viajeros, hoteles saludables, así como tendencias digitales detox (Rojas Rieckhof, 2020).

2.2.3. COVID – 19

La pandemia del COVID-19 exige el desarrollo de nuevas medidas que permitan reiniciar las operaciones turísticas en todo el mundo. Esta investigación tuvo como objetivo proponer una metodología para implementar la cultura de bioseguridad en los procedimientos cotidianos de la cadena de servucción turística de Bolivia. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de corte transversal que tuvo alcances exploratorio y descriptivo; para recoger información de



organismos internacionales y representantes del turismo en Latinoamérica, se aplicaron las técnicas consulta a expertos y entrevistas a profundidad. Como resultado se propuso una metodología para implementar la cultura de bioseguridad que permite brindar un servicio bioseguro, planificado y certificado, que articula cuatro elementos: liderazgo, diseño, ejecución y adaptabilidad. En conclusión, para trabajar en el sector se tendrá que cambiar la concepción del diseño del servicio, aprendiendo acerca de bioseguridad y cómo implementarla en el entorno del turismo (Prado Loza, 2021).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Coronavirus: Son una gran familia de virus que pueden provocar enfermedades tanto a animales como a humanos. Se sabe que, en los humanos, todos los virus de esta familia pueden causar infecciones respiratorias, que pueden ir desde un resfriado normal a una enfermedad grave, como son la SRAS, la MERS o el Covid-19. La primera vez que se habló de este tipo de virus fue en la revista Nature el 16 de noviembre de 1968. Los investigadores lo llamaron 'coronavirus' porque la forma del virus al microscopio era como similar al de la corona solar (National geographic, 2021).

Covid-19: Según define la OMS, "es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019". El origen léxico del Covid-19 proviene de 'co', en alusión la forma de corona solar del virus, 'vi' corresponde a la palabra virus y 'd' hace referencia a enfermedad ("disease" en inglés). Finalmente, se le puso el número 19 por el año en que se detectó en seres humanos (National geographic, 2021).



Cuarentena: Se trata de un aislamiento preventivo durante un tiempo determinado con el objetivo de evitar el contagio de ciertas enfermedades. No tienen por qué ser 40 días exactos (National geographic, 2021).

Curva de contagio: Es la gráfica que cruza el número de casos con el tiempo durante el que se extiende la enfermedad, midiendo de este modo la velocidad con la que el virus se está contagiando. Si el número de casos sube de forma muy rápida en poco tiempo, la línea de la gráfica es cada vez más vertical, lo que indica un alto número de contagios en muy poco tiempo (National geographic, 2021).

Hotel: Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios (Marrero, 2016).

Sector del turismo: Conjunto de unidades productivas en diferentes industrias que generan bienes y servicios de consumo demandados principalmente por clientes visitantes (Marrero, 2016).

Servicio turístico: En turismo, cada una de las prestaciones relacionadas con la actividad turística que una persona o grupo contrata directa o indirectamente (Marrero, 2016).

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 trabajadores (Fundación de estudios superiores, 2021).

Desinfección: es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos (Fundación de estudios superiores, 2021).



Desinfectante: Es un germicida que inactiva prácticamente todos los microorganismos patógenos reconocidos, pero no necesariamente todas las formas de vida microbiana, ejemplo esporas. Este término se aplica solo a objetos inanimados (Fundación de estudios superiores, 2021).

EPP: Elemento de protección personal. Los equipos y elementos de protección personal y colectiva hacen parte de las medidas basadas en el uso de dispositivos, accesorios y vestimentas por parte de los trabajadores, con el fin de protegerse contra los posibles daños a su salud o a su integridad física derivados de la exposición a los peligros en el lugar de trabajo (Fundación de estudios superiores, 2021).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue de carácter “descriptivo - explicativo porque están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 386). Con la finalidad de solucionar el problema de estudio y así conocer cómo estos fenómenos se presentaron, tanto en sus componentes y características más resaltantes, que permita contrastar la hipótesis con la realidad objetiva.

3.2. MÉTODOS GENERALES DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) los estudios descriptivos - explicativos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometió a análisis; se midieron diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”. El desarrollo de la presente investigación, necesitó de la aplicación de un conjunto de estrategias o procedimientos denominados métodos, los que permitieron obtener los resultados esperados, en este caso demostrar las hipótesis y cumplir con los objetivos trazados; es así que se emplearon los siguientes métodos generales de investigación: método deductivo a inductivo, método analítico, sintético y el método estadístico.



3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

A diferencia de los métodos, las técnicas constituyen elementos de investigación más precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, a través de las técnicas operacionalizamos los diversos indicadores en la práctica, entre ellos se tiene:

- a. Técnica documental o bibliográfica. - Permitieron revisar la documentación de carácter teórico sobre el tema de estudio, elementos de sustento en la ejecución de la tesis.
- b. Técnica de la encuesta. - Mediante esta técnica, se elaboró un instrumento de recolección de datos y se aplicó una encuesta a las unidades de observación, sobre el tema materia de la investigación.
- c. Técnica de la Estadística. - Los datos conseguidos en el trabajo de campo, fueron cuantificados, luego sometidos a un tratamiento estadístico, como elemento que ofrece mayor nivel de precisión y confiabilidad cuando se trata de medir los resultados.

3.4. UNIDADES DE ANÁLISIS:

Los elementos de los cuales se obtuvo la información para realizar la investigación, está conformada por:

- a) Turistas nacionales y extranjeros que se hospedaran en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno, entre los meses de enero a abril del año 2022.



3.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la población de estudio se obtuvo de la cantidad total de turistas hospedados en el hotel Sonesta Posadas del Inca en el periodo de setiembre a noviembre del año 2021, el cual representa 330 turistas.

Mes de setiembre: 80

Mes de octubre: 150

Mes de noviembre: 100

Total población: 330

Con el cual se aplica la fórmula de muestreo aleatorio simple y se obtiene la muestra.

Fórmula para la muestra:

$$n = \frac{Z^2(p.q)N}{E(N-1) + Z^2(p)(q)}$$

Donde

N = Universo o población

n = Muestra.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

E = Error de estimación.

Aplicación

N = 330

Z= 1.96 (95%)

p = 0.50



$$q = 0.50$$

$$E = 0.05 (5\%)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (330)}{(0.05)^2 (330-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \underline{316.93}$$

$$1.78$$

$$n = 177.76$$

n = 178 muestra de estudio

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
Variable Independiente Protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de comunicación - Higiene y desinfección - Manejo de desechos sólidos y líquidos - Organización en el centro de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad en el hotel contra el Covid 19 - Información sobre medidas de bioseguridad - Disponibilidad permanente de alcohol en gel - Limpieza e higiene en el área de recepción - Clasificación de residuos sólidos en el hotel - Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel - Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel - Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19
Variable Dependiente Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del Hotel - Administración del hotel - Turistas 	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy Malo



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE BIOSEGURIDAD ACTUAL A PARTIR DEL COVID – 19 DEL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO

La empresa hotelera Sonesta Posadas del Inca Puno, cuenta con un Protocolo para prevenir el contagio con virus causantes de infecciones respiratorias agudas (IRA), en el presente estudio se hizo un resumen del contenido del documento en el cual se describe específicamente cada procedimiento para la prevención de contagios de los virus en general que a continuación se presenta.

Objetivo General

Prevenir, controlar y disminuir el riesgo de contagio en la empresa, con virus causantes de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA), de acuerdo con las disposiciones legales sanitarias, normas que conforman nuestro SISSTA (Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental), lineamientos Corporativos y declaraciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los casos de epidemia o pandemia.

Alcance

Este protocolo aplica a todas las áreas de trabajo de la empresa, donde se presente riesgo de contagio con virus causantes de enfermedades respiratorias, y a las partes interesadas (Huéspedes, clientes, proveedores, contratistas, visitantes y colaboradores).

Este protocolo contempla tres momentos importantes durante una pandemia o emergencia sanitaria:



- Detección de casos sospechosos y posibles por Infección Respiratoria Aguda Grave por virus contagiosos en el hotel.
- Acciones inmediatas con huéspedes autorizados para permanecer en aislamiento y cuarentena en nuestras instalaciones, por prevención de epidemia de enfermedades contagiosas, por ejemplo, el COVID-19.
- Acciones de bioseguridad y prevención del contagio de Virus y otras enfermedades que afecten la salud pública en la fase de continuidad del servicio.

Acciones de Detección y manejo de casos sospechosos o posibles, por Infección Respiratoria Aguda Grave por virus contagiosos

Acciones de Detección:

- Si el caso corresponde a un Huésped
- En el momento del Check In
- Huésped registrado previamente
- Si el caso corresponde a un visitante, proveedor o contratista
- Si el caso corresponde a un colaborador

Medidas Generales de Bioseguridad del Hotel en la fase de Continuidad del Servicio

- Se cuenta con un Sistema de Gestión en Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental (SISSTA), conformado por diferentes programas y actividades de capacitación, promoción y prevención para asegurar la gestión de riesgos y vigilancia epidemiológica.
- Se entrega elementos de protección personal (en especial tapabocas y guantes) a los colaboradores que interactúan con huéspedes y visitantes, así como aquellos que realizan labores de limpieza en habitaciones, áreas públicas y servicios de



lavandería. Esta dotación debe estar acompañada de instrucciones para el correcto uso de estos elementos.

- Se dispone de recipientes adecuados, cerrados y rotulados, para la disposición final de los elementos de bioseguridad utilizados por los colaboradores.
- Se monitorea diariamente el estado de salud de los colaboradores, con el objetivo de garantizar la contención de la situación específica o prevenir el contagio de enfermedades dentro de nuestros hoteles. Dentro de estas rutinas, tomamos la temperatura corporal mediante el uso de un termómetro digital de distancia.

Medidas Generales de Bioseguridad para Colaboradores

- Medidas de Bioseguridad de los colaboradores al ingresar y salir del Hotel
- Lavado de uniformes fuera del hotel
- Medidas de Bioseguridad de los colaboradores en el Comedor
- Acciones para el manejo del Riesgo Psicosocial y acompañamiento a los colaboradores durante la crisis

Medidas de Bioseguridad por áreas:

- Medidas de Bioseguridad en el área de Recepción
- Medidas de Bioseguridad en el área de Habitaciones
- Medidas de Bioseguridad en Áreas Públicas
- Medidas de Bioseguridad en Baños Públicos
- Medidas de Bioseguridad en el área de Lavandería
- Medidas de Bioseguridad en el área de Alimentos y Bebidas
- Medidas de Bioseguridad en el área de Room Service – Servicio a la habitación
- Medidas de Bioseguridad en el área de Gestión de Riesgos y Protección



- Medidas de Bioseguridad en el área de Mantenimiento



4.2. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD A PARTIR DEL COVID – 19 EN LAS PRINCIPALES ÁREAS DEL HOTEL SONESTA POSADAS DEL INCA PUNO

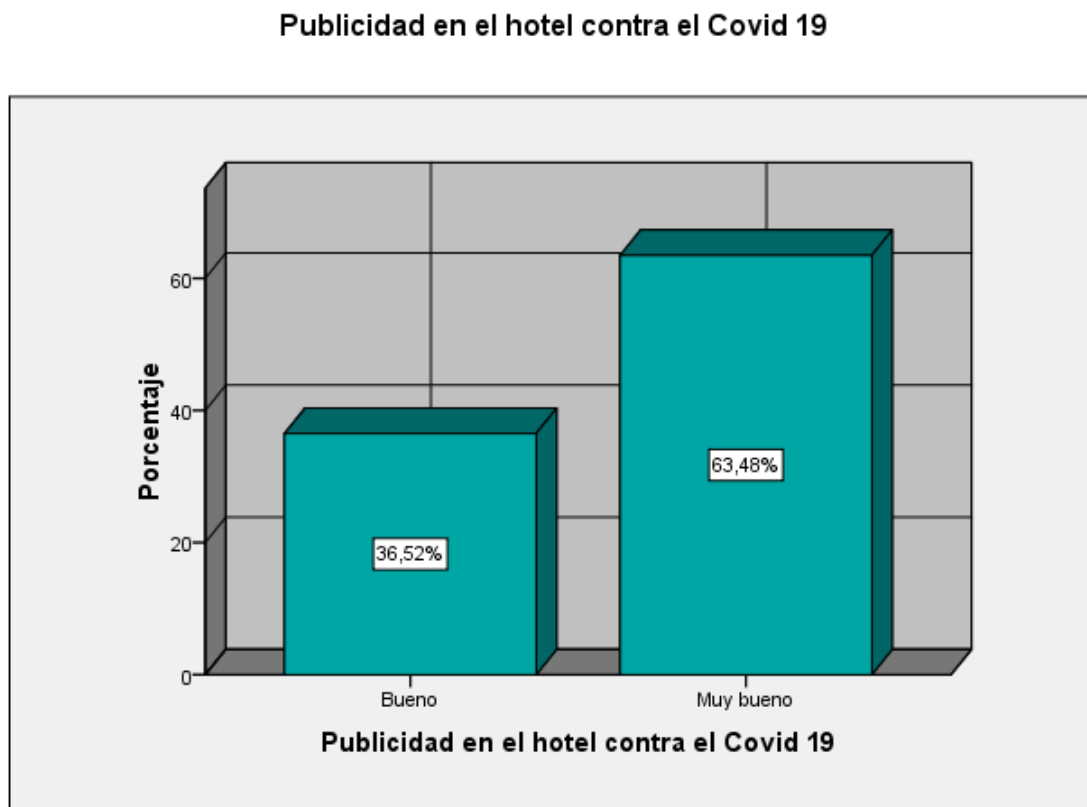


Figura 1 Publicidad en el hotel contra el Covid 19

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la publicidad en el hotel Sonesta Posadas del Inca contra el Covid 19 los turistas respondieron en 63,48% como muy bueno y el 36,52% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de información para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Información sobre medidas de bioseguridad

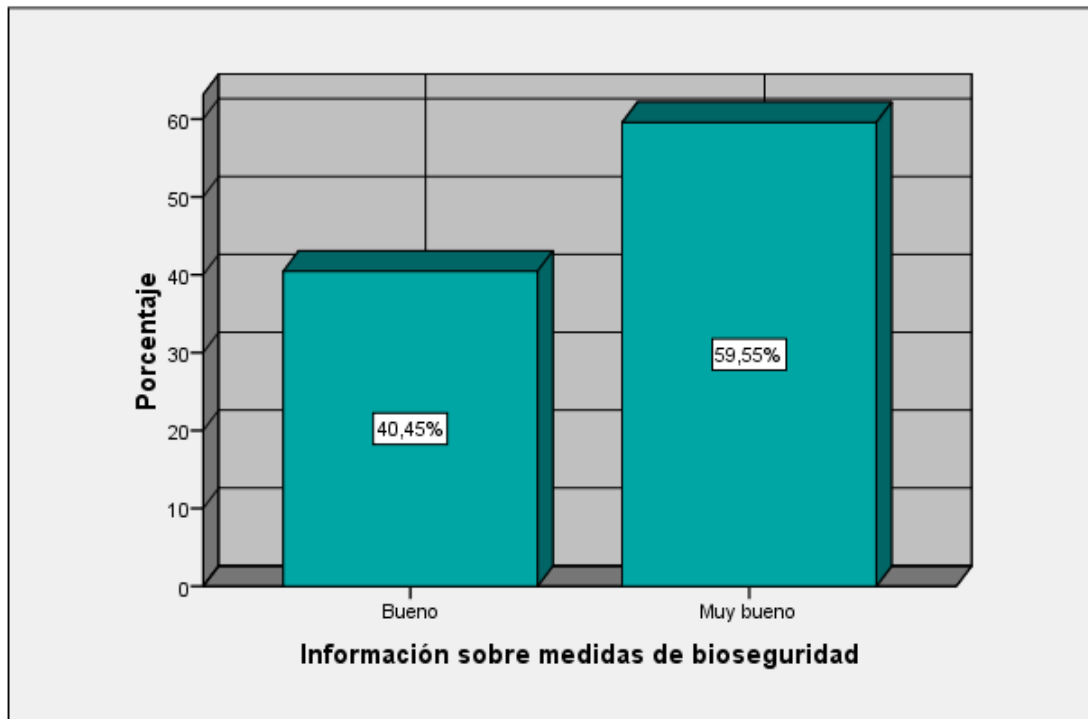


Figura 2 Información sobre medidas de bioseguridad

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta, información sobre medidas de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca contra el Covid 19 los turistas respondieron en 59,55% como muy bueno y el 40,45% como bueno, siendo este resultado favorable y de confianza para el huésped que toma el servicio, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje en calidad de servicio.

El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel

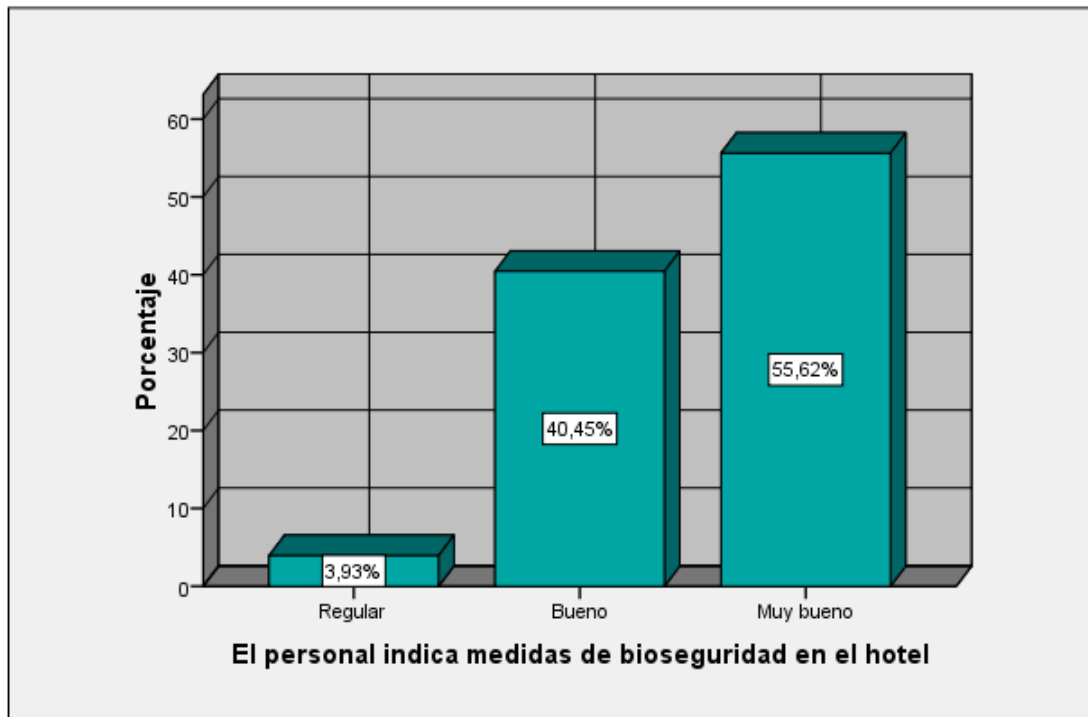


Figura 3 El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel contra el Covid 19

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el personal inca medidas de bioseguridad en el hotel en el hotel Sonesta Posadas del Inca contra el Covid 19 los turistas respondieron en 55,62% como muy bueno y el 40,45% como bueno, y un 3,93% como regular, siendo este resultado favorable para el personal que indica las medidas de bioseguridad que toma el hotel en términos de información para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social

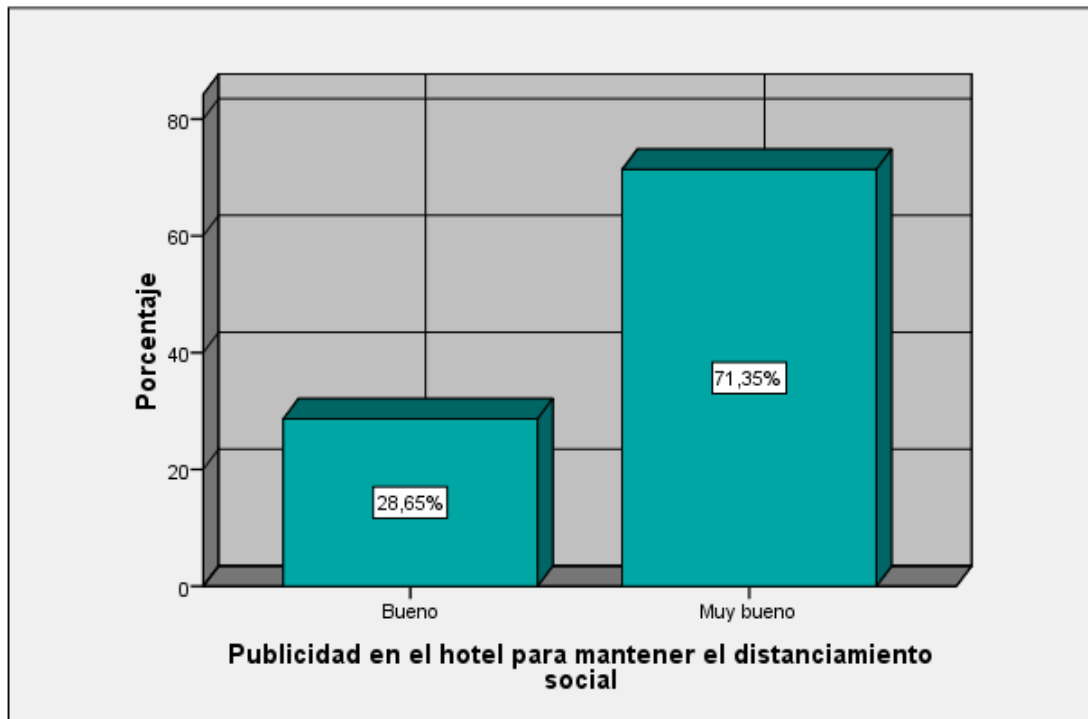


Figura 4 Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la publicidad para mantener el distanciamiento social en el hotel Sonesta Posadas del Inca los turistas respondieron en 71,35% como muy bueno y el 28,65% como bueno, siendo este resultado muy favorable sobre la publicidad en el hotel para el servicio que presta en términos de información para los turistas que se hospedaron, y debiéndose tomar algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos y mejorar el porcentaje.

Publicidad para el lavado de manos permanente

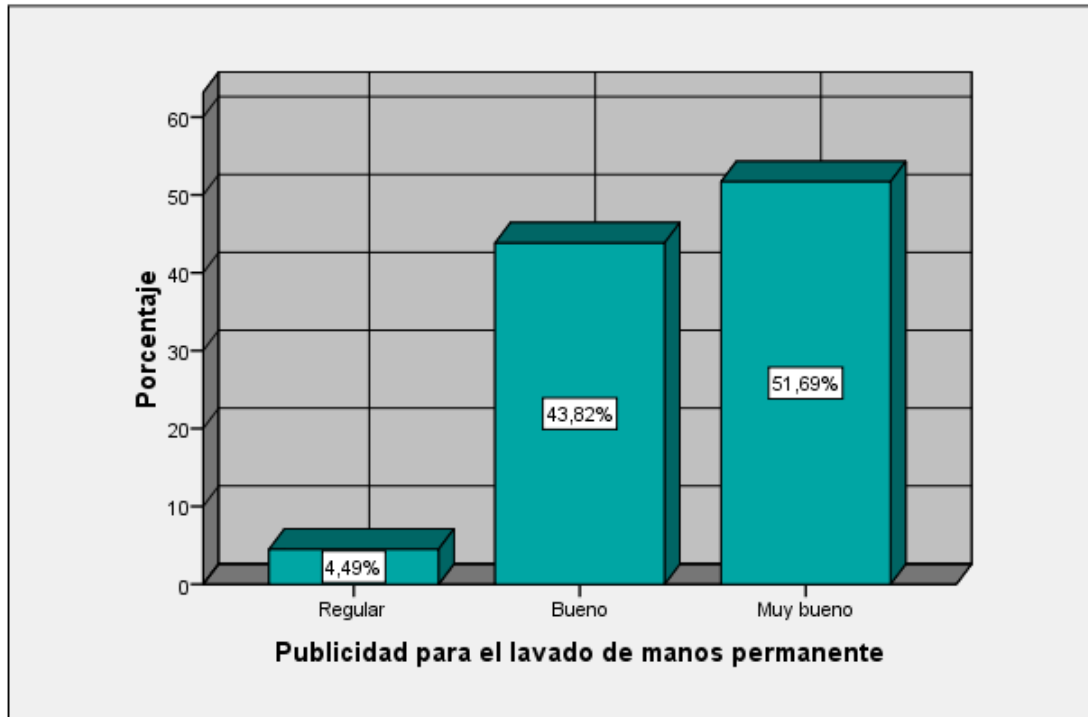


Figura 5 Publicidad para el lavado de manos permanente

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la publicidad para el lavado de manos permanente los turistas respondieron en 51,69% como muy bueno, el 43,82% como bueno y 4,49% regular, siendo este resultado favorable para dar a conocer la importancia del lavado de manos para poder evitar el contagio del Covid 19, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Disponibilidad permanente de alcohol en gel

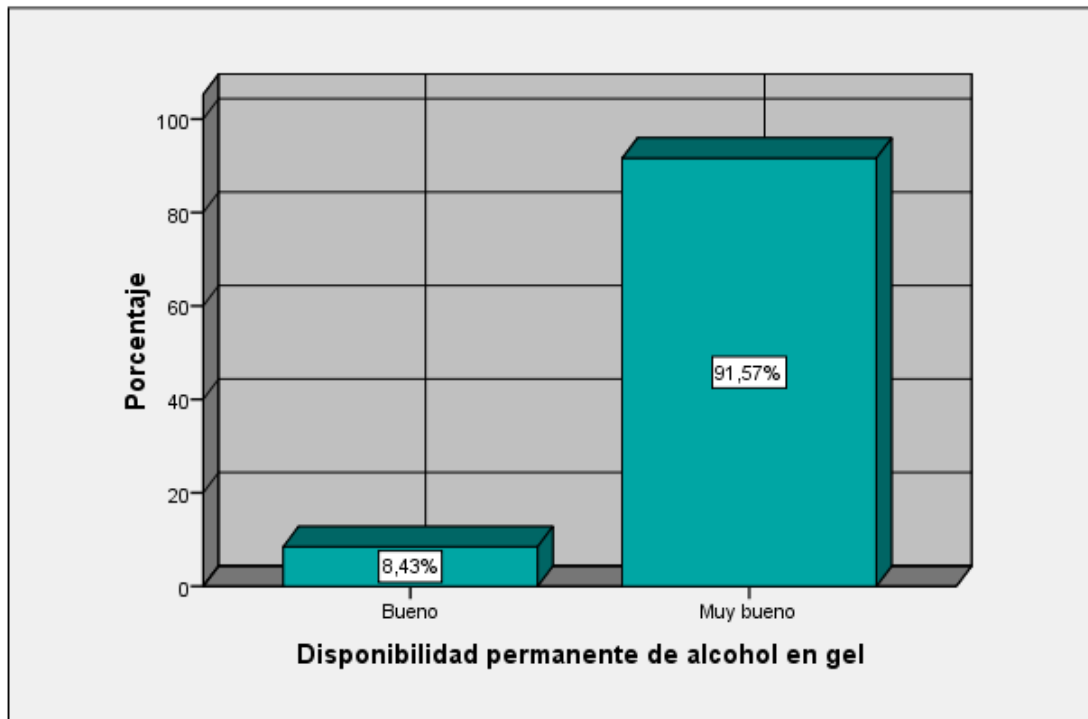


Figura 6 Disponibilidad permanente de alcohol en gel

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre disponibilidad permanente de alcohol en gel en el hotel Sonesta Posadas del Inca los turistas respondieron en 91,57% como muy bueno y el 8,43% como bueno, siendo este resultado favorable en la disponibilidad permanente de alcohol en gel para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr alcanzar el cien por ciento.

Limpeza e higiene en el área de recepción

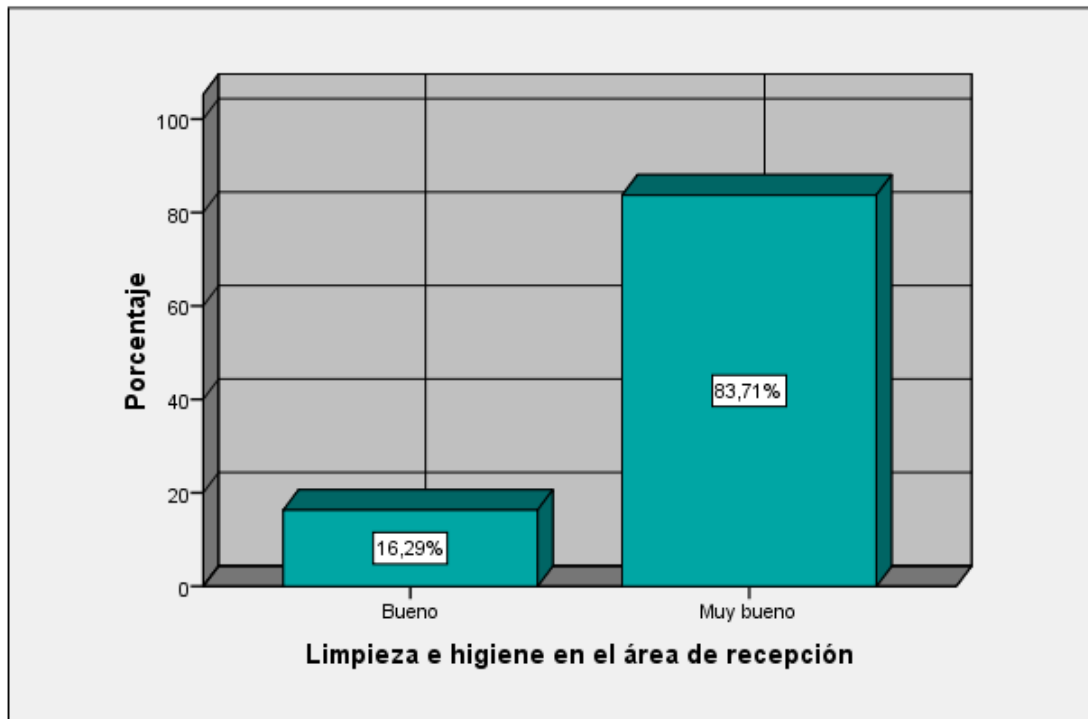


Figura 7 Limpieza e higiene en el área de recepción

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la limpieza e higiene en el área de recepción en el hotel Sonesta Posadas del Inca los turistas respondieron en 83,71% como muy bueno y el 16,29% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta esta área que es una de la principal del hotel en términos que los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Higiene y desinfección permanente de habitaciones

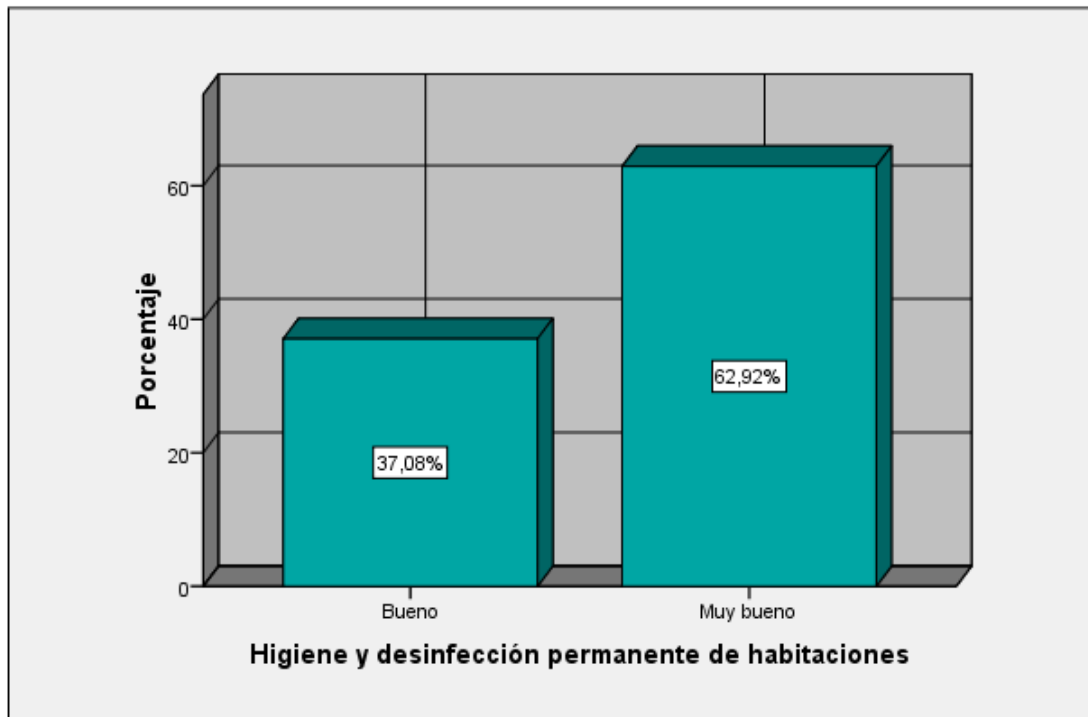


Figura 8 Higiene y desinfección permanente de habitaciones

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre higiene y desinfección permanente de habitaciones en el hotel Sonesta Posadas del Inca los turistas respondieron en 62,92% como muy bueno y el 37,08% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en Higiene y desinfección permanente de habitaciones para la prestación de servicio a los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Higiene y desinfección permanente del comedor

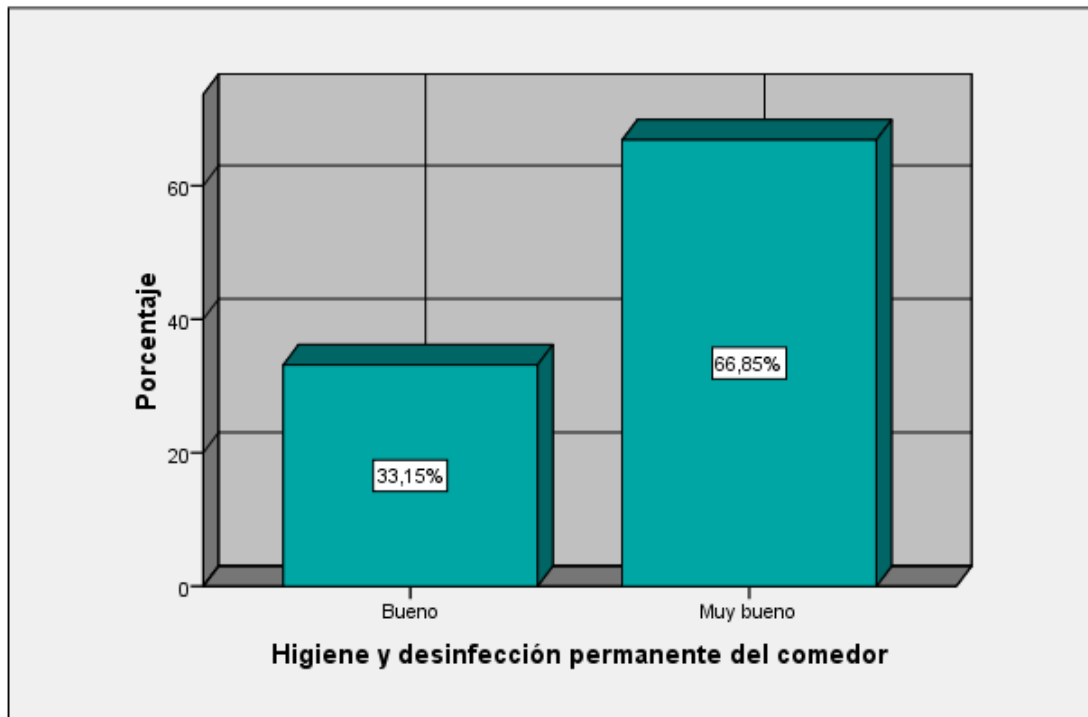


Figura 9 Higiene y desinfección permanente del comedor

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre higiene y desinfección permanente del comedor en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 66,85% como muy bueno y el 33,15% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta en el comedor del hotel en términos de información para los turistas que hicieron uso de este servicio, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Higiene y desinfección permanente de la cocina

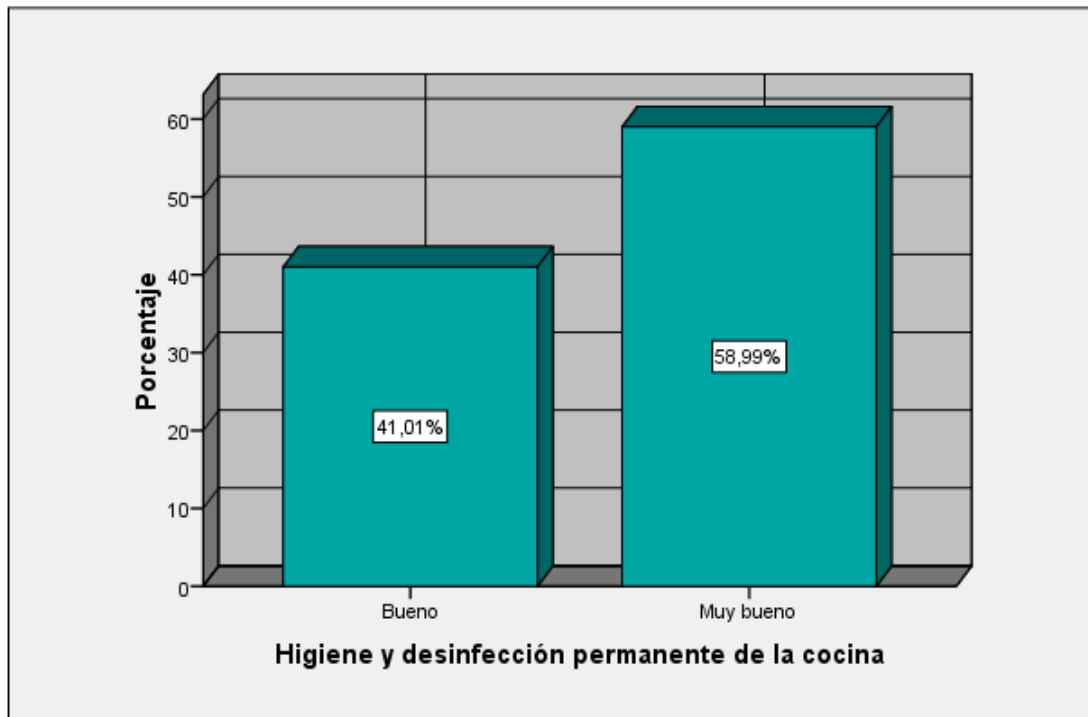


Figura 10 Higiene y desinfección permanente de la cocina

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la higiene y desinfección permanente de la cocina en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 58,99% como muy bueno y el 41,01% como bueno, siendo este resultado favorable para la cocina ya que se refleja en el servicio que presta el hotel en términos de servicio para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes

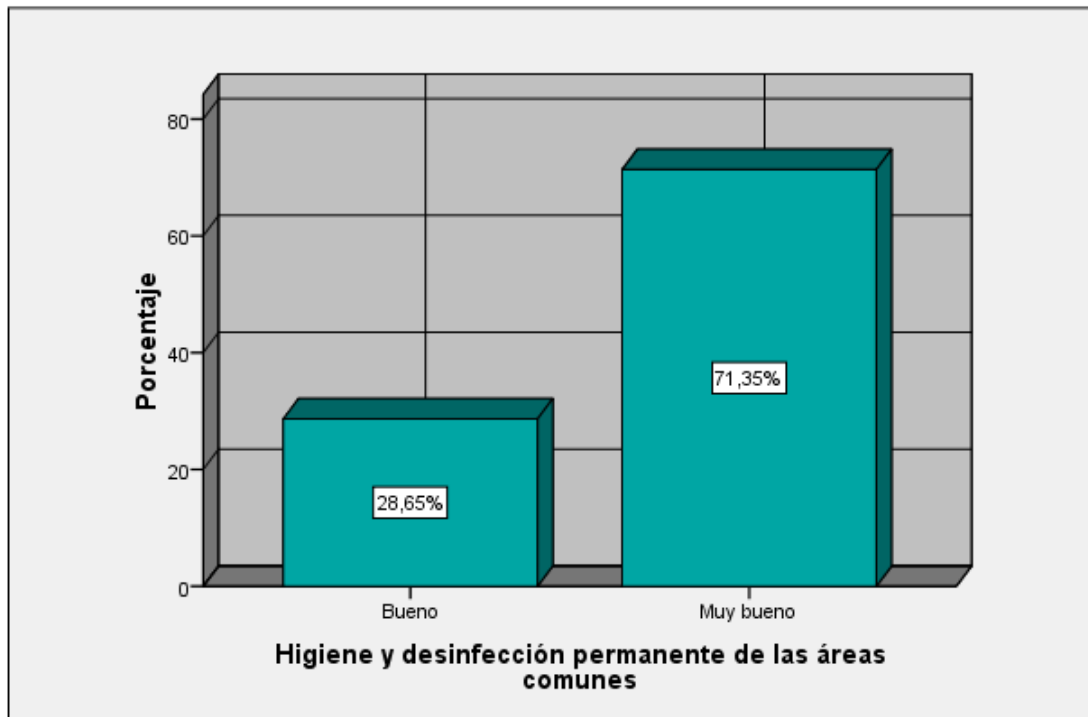


Figura 11 Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre higiene y desinfección permanente de las áreas comunes en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 71,35% como muy bueno y el 28,65% como bueno, siendo este resultado favorable para la apreciación de los turistas que transitan por estas áreas comunes, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Desinfección permanente de los servicios higiénicos

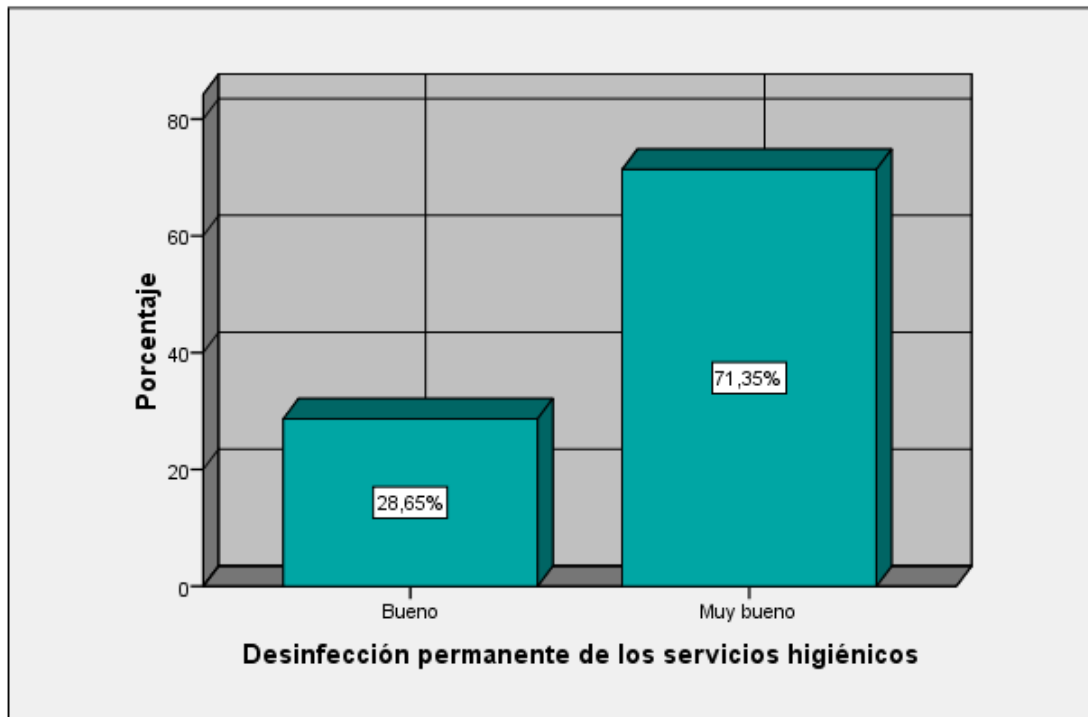


Figura 12 Desinfección permanente de los servicios higiénicos

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre desinfección permanente de los servicios higiénicos en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 71,35% como muy bueno y el 28,65% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos desinfección permanente de los servicios higiénicos para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Disponibilidad permanente de EPPs para uso de los huéspedes

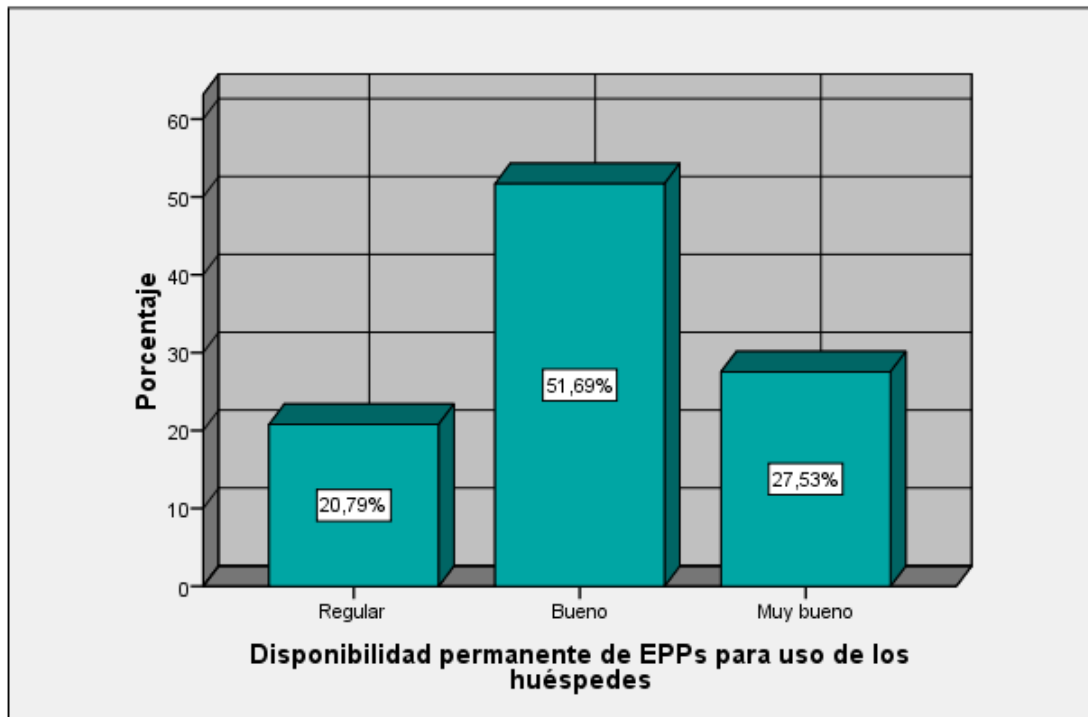


Figura 13 Disponibilidad Permanente de EPPs para uso de los huéspedes

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la disponibilidad Permanente de EPPs para uso de los huéspedes en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno, los turistas respondieron en 27,53% como muy bueno, el 51,69% como bueno y 20,79% como regular, siendo este resultado no muy favorable con la disponibilidad permanente de las EPPs para el uso de los huéspedes, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Clasificación de residuos sólidos en el hotel

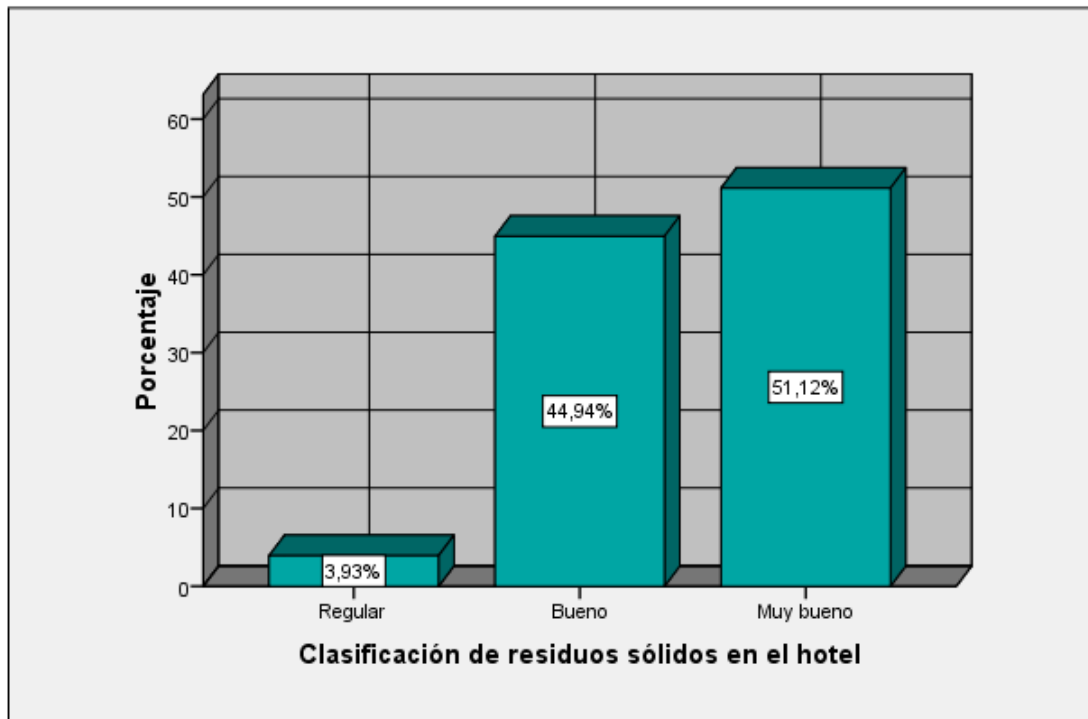


Figura 14 Clasificación de residuos sólidos en el hotel

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la clasificación de residuos sólidos en el hotel los turistas respondieron en 51,12% como muy bueno, el 44,94% como bueno y 3,93% como regular siendo este resultado favorable para la clasificación de residuos sólidos en el hotel, con fines de mejorar la imagen del hotel en términos de información para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel

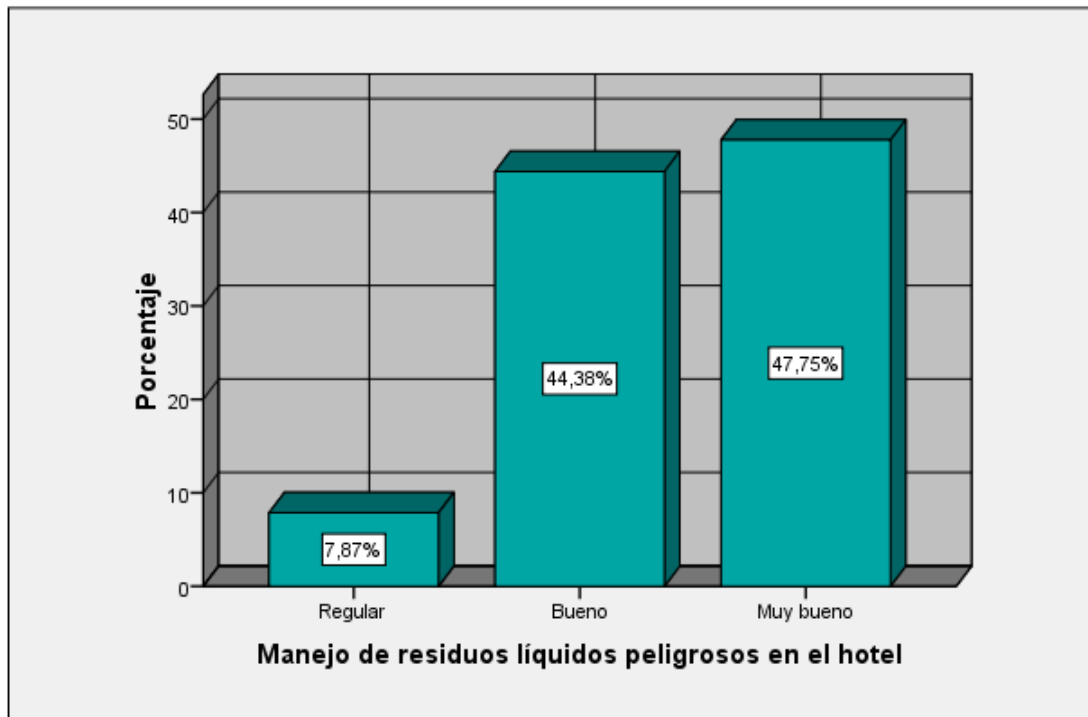


Figura 15 Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel los turistas respondieron en 47,75% como muy bueno, el 44,38% como bueno y 7,87% regular siendo este resultado no tan favorable como manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel, como imagen que perciben los turistas que se hospedaron en el hotel, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos

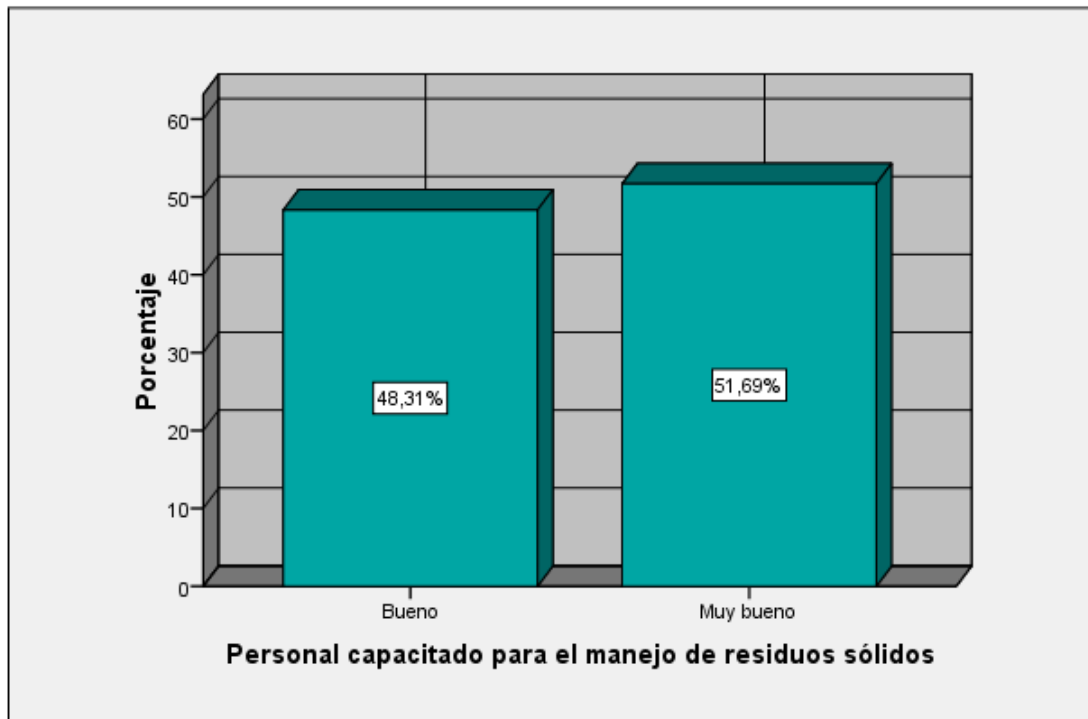


Figura 16 Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el personal capacitado para el manejo de residuos sólidos los turistas respondieron en 51,69% como muy bueno y el 48,31% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de personal capacitado en el manejo de residuos sólidos, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico

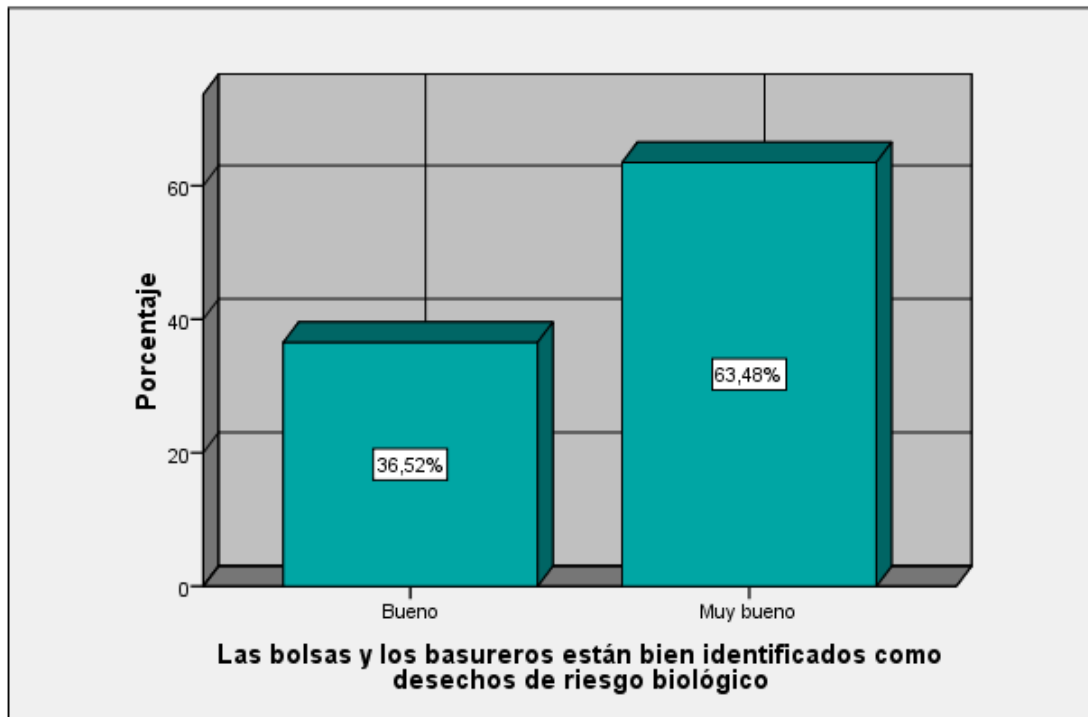


Figura 17 Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico en el Hotel Sonesta Posada del Inca Puno los turistas respondieron en 63,48% como muy bueno y el 36,52% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de manejo de las bolsas y los basureros estén bien identificados como desechos de riesgo biológico, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Disposición de desechos sólidos en el hotel

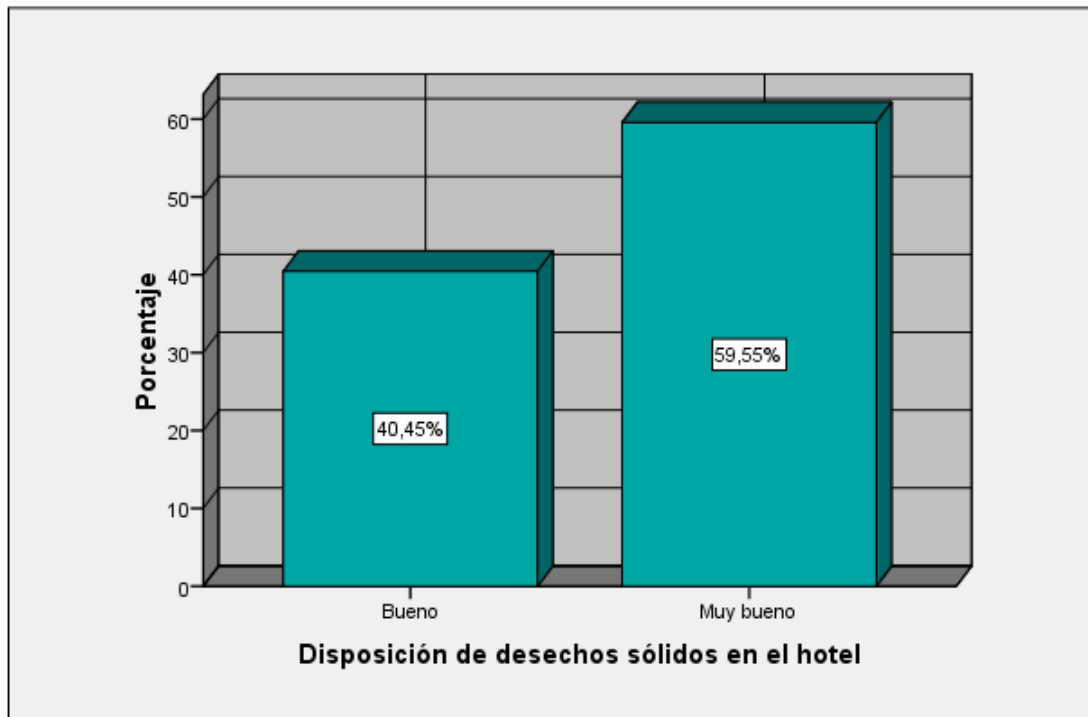


Figura 18 Disposición de desechos sólidos en el hotel.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la disposición de desechos sólidos en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 59,55% como muy bueno y el 40,45% como bueno, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de disposición de desechos sólidos en el hotel, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel

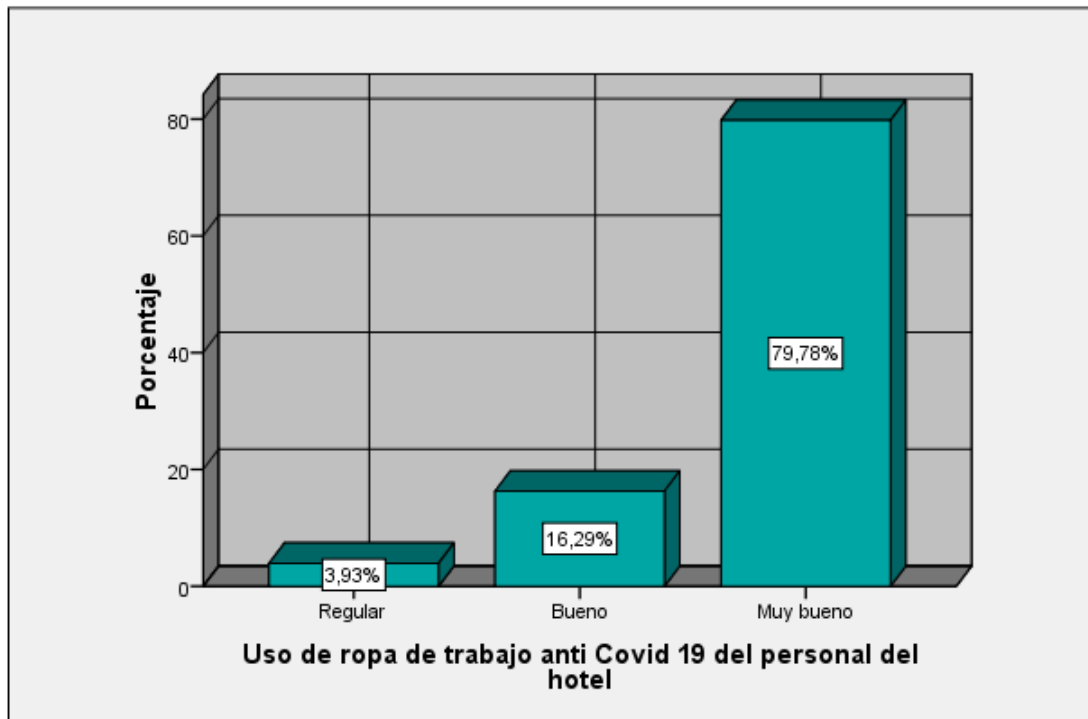


Figura 19 Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 79,78% como muy bueno, el 16,29% como bueno y regular 3,93%, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos del uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19

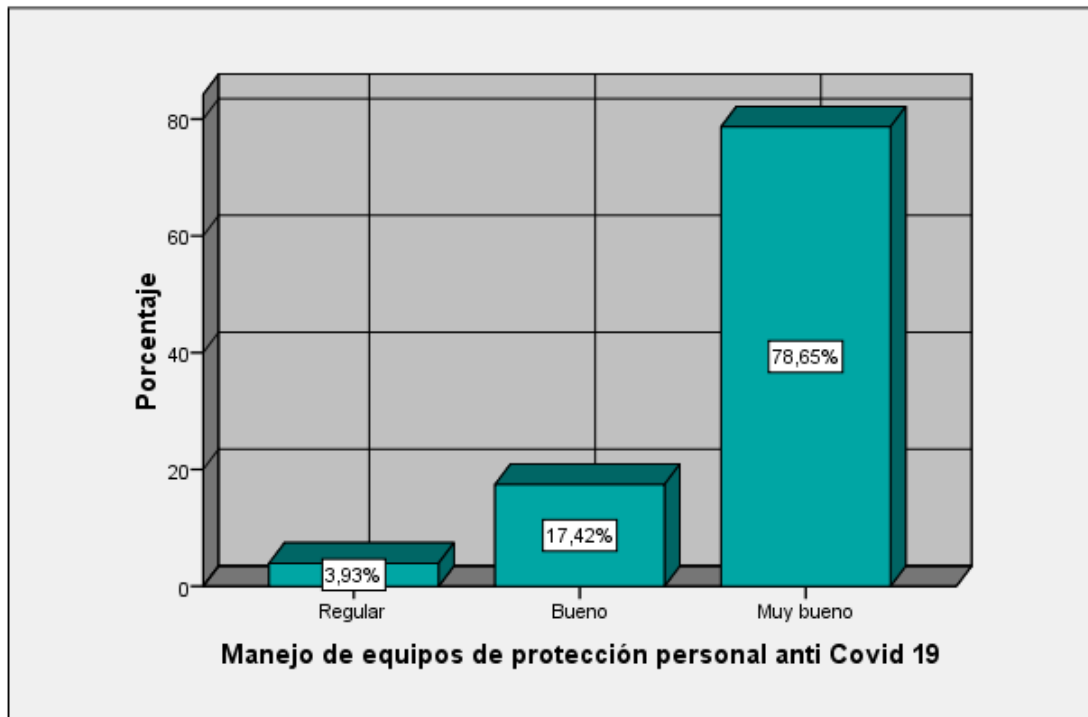


Figura 20 Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el manejo de equipos de protección personal anti Covid 19 en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 78,65% como muy bueno, el 17,42% como bueno y como regular 3,93%, siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de manejo de equipos de protección personal anti Covid 19, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19

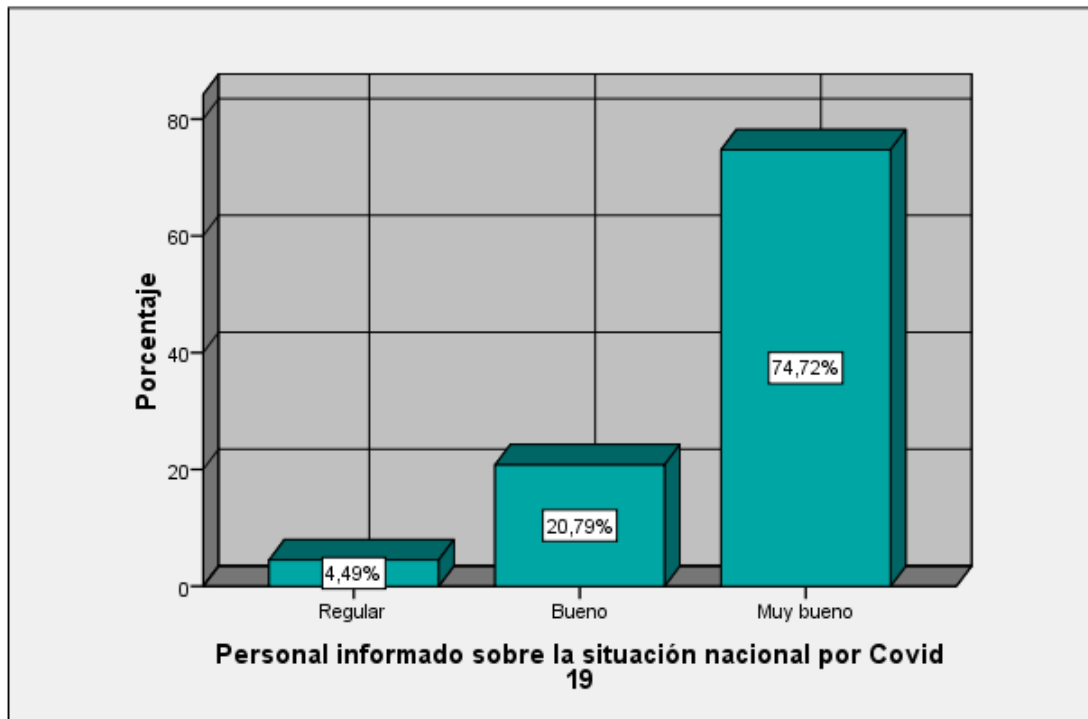


Figura 21 Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el personal informado sobre la situación nacional por Covid 19 en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 74,72% como muy bueno, el 20,79% como bueno y como regular 4,49% siendo este resultado favorable para el personal informado sobre la situación nacional por Covid 19, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Supervisión de las normas de distanciamiento social

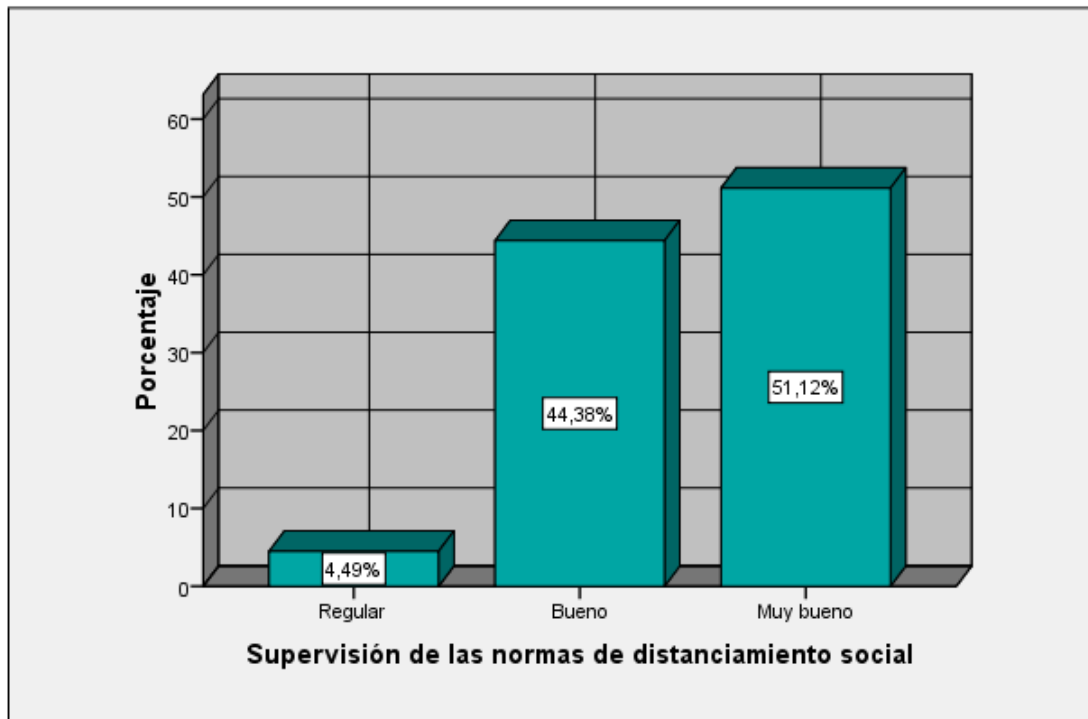


Figura 22 Supervisión de las normas de distanciamiento social.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la supervisión de las normas de distanciamiento social en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 51,12% como muy bueno, el 44,38% como bueno, y como regular 4,49%, siendo este resultado favorable para el servicio de supervisión de las normas de distanciamiento social, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Control de temperatura permanente

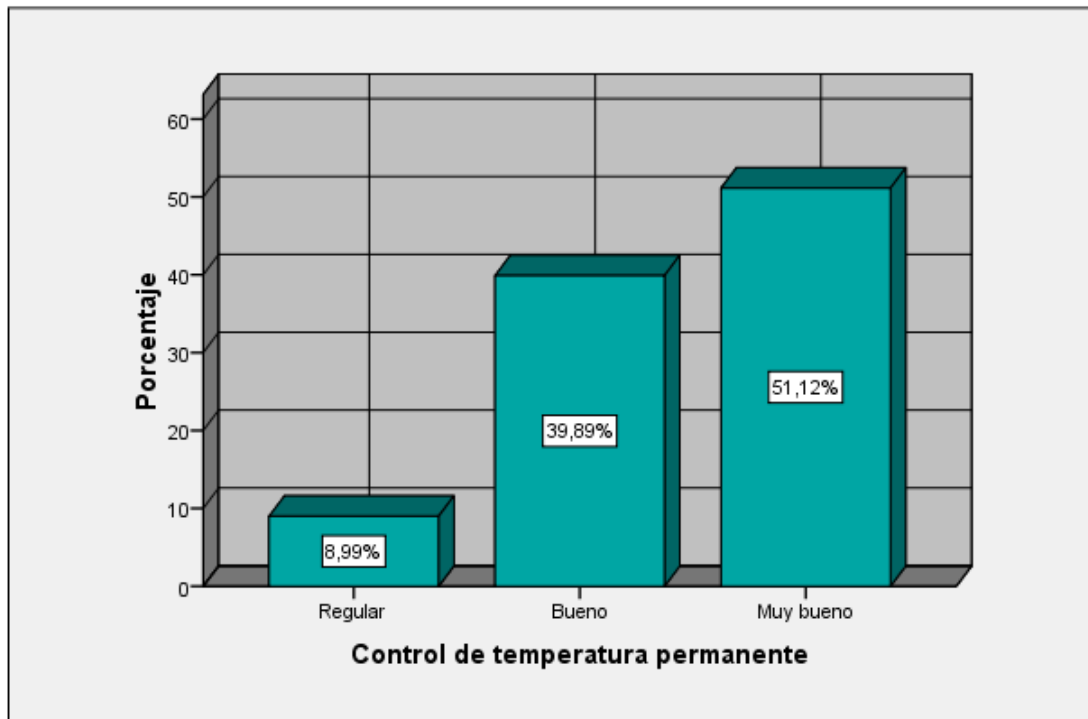


Figura 23 Control de temperatura permanente

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el control de temperatura permanente en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 51,12% como muy bueno, el 39,89% como bueno y como regular 8,99%, siendo este resultado favorable para el control de temperatura permanente, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Disponibilidad de médico en el hotel

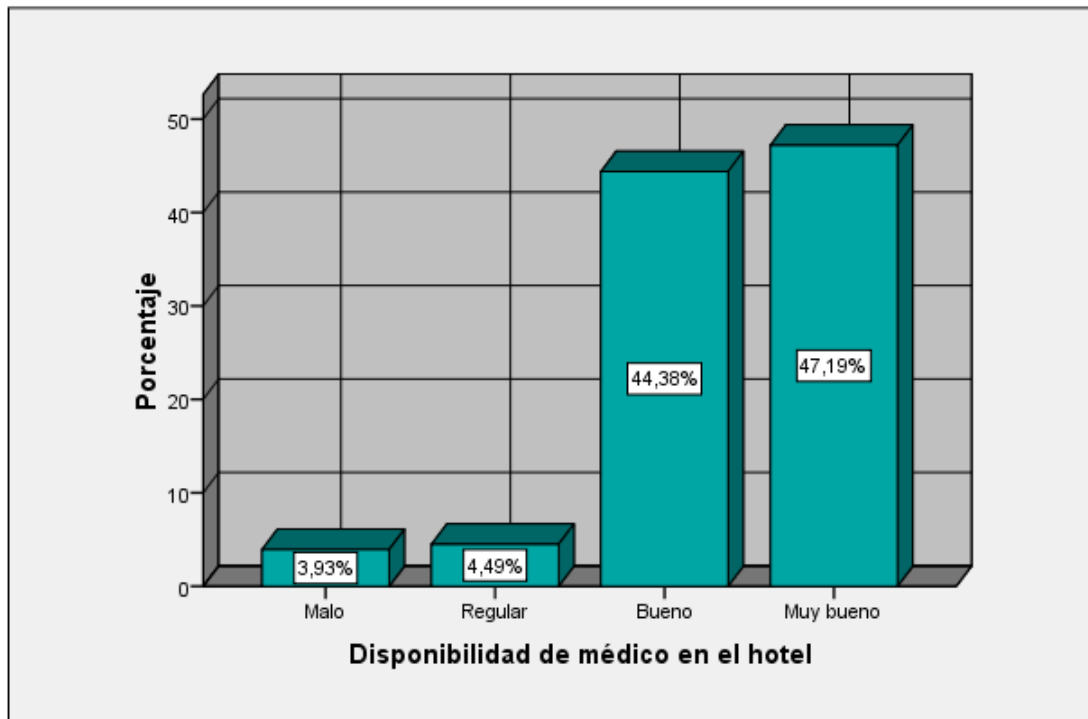


Figura 24 Disponibilidad de médico en el hotel

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la disponibilidad de médico en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 47,19% como muy bueno, el 44,38% como bueno, 4,49% como regular y muy malo 3,93% siendo este resultado no muy favorable en la disponibilidad de médico en el hotel en términos, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes

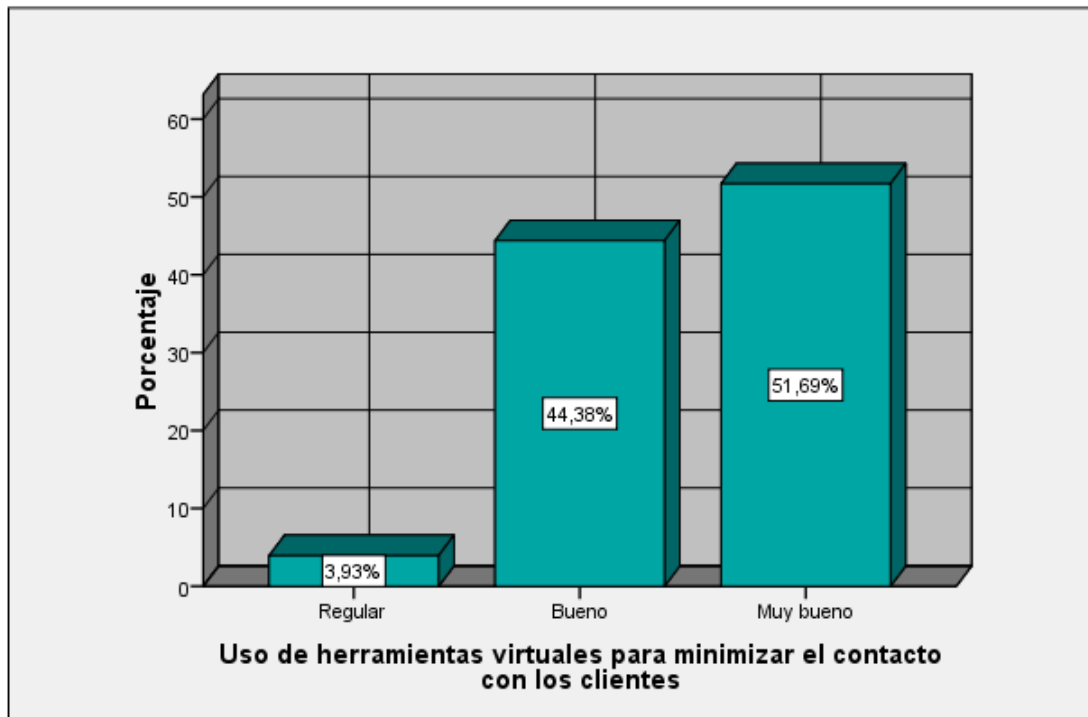


Figura 25 Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes la en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 51,69% como muy bueno, el 44,38% como bueno y como regular 3,93% siendo este resultado favorable para el uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes como parte de información para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Disponibilidad de video llamadas en el hotel

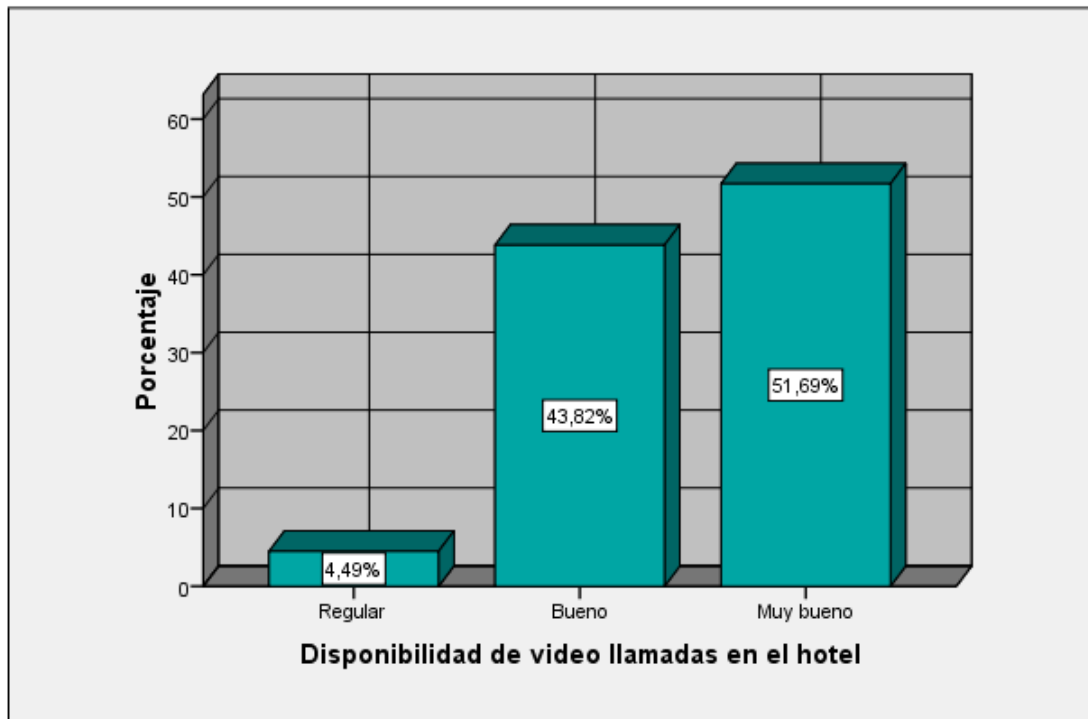


Figura 26 Disponibilidad de video llamadas en el hotel.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la disponibilidad de video llamadas en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 51,69% como muy bueno, el 43,82% como bueno y como regular 4,49% siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en disponibilidad de video llamadas en el hotel, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social

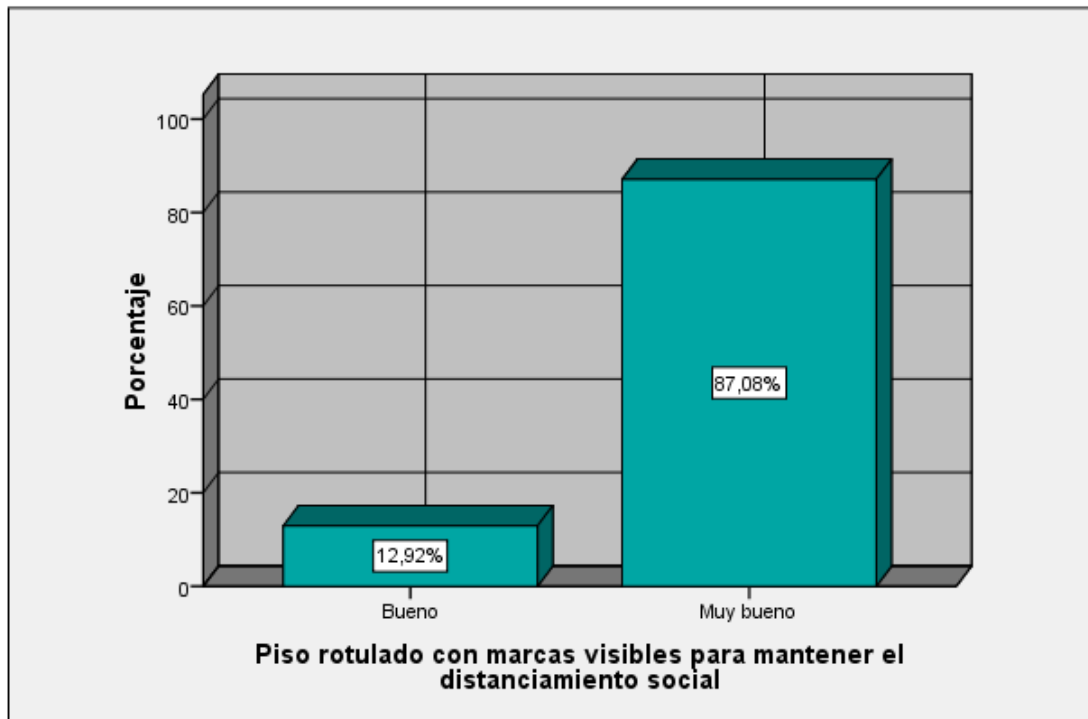


Figura 27 Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre el piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 87,08% como muy bueno y el 12,92% como bueno, siendo este resultado muy favorable para el servicio que presta el hotel en términos de piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social para los turistas que se hospedaron, debiéndose realizarse algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.

Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel

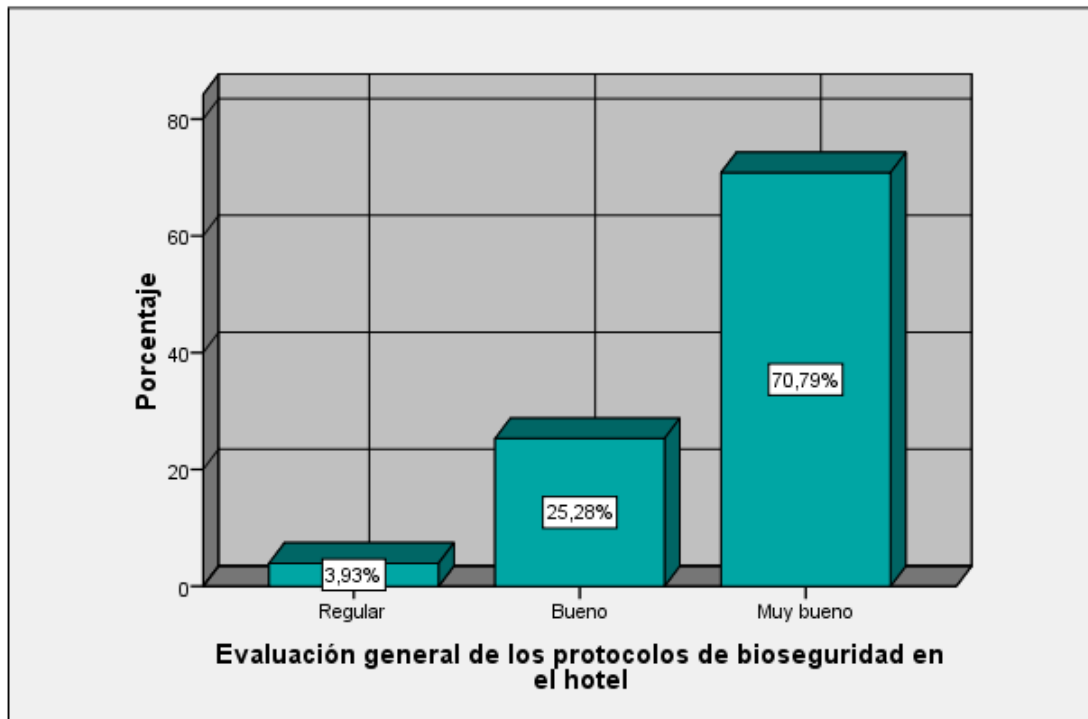


Figura 28 Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel.

Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta sobre la evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 70,79% como muy bueno, el 25,28% como bueno y como regular 3,93% siendo este resultado favorable para el servicio que presta el hotel en términos de evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel, debiéndose realizar algunas acciones adicionales para lograr incrementar los indicadores para que sean muy buenos en mayor porcentaje.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Las buenas prácticas de bioseguridad actual a partir del Covid – 19 del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno fueron implementadas de manera adecuada para prevenir, controlar y disminuir el riesgo de contagio en la empresa, con virus causantes de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA), de acuerdo con las disposiciones legales sanitarias, normas que conforman el SISSTA (Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental), lineamientos Corporativos y declaraciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los casos de epidemia o pandemia.

SEGUNDA: Sobre la evaluación de la implementación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno se concluye que la limpieza e higiene en el área de recepción del hotel fue lo más valorado por los huéspedes habiendo respondido en 83,71% como muy bueno, siendo este resultado muy significativo para la calidad de servicio que presta el hotel y el 16,29% como bueno, debiéndose realizar algunas acciones adicionales de mejora permanente para lograr incrementar los indicadores obtenidos como resultado de la investigación.

TERCERA: En términos de evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno los turistas respondieron en 70,79% como muy bueno y el 25,28% como bueno, siendo estos dos principales resultados favorables en la evaluación de la implementación de los protocolos de bioseguridad del hotel considerando la categoría y afirmando la calidad del servicio que brindan a los huéspedes.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda mejorar la información para los huéspedes sobre medidas de bioseguridad en el hotel Sonesta Posadas del Inca contra el Covid 19, para complementar la implementación de los protocolos de bioseguridad en el establecimiento hotelero.

SEGUNDA: Se recomienda incrementar la disponibilidad permanente de EPPs para uso de los huéspedes en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno, esto como resultado de las respuestas de los huéspedes, además que permitirá incrementar la satisfacción de los turistas.

TERCERA: Se recomienda comunicar en el check in, la disponibilidad del médico para la atención de los huéspedes que lo requieran en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno, con ello incrementará la percepción sobre la implementación de las medidas de bioseguridad en el hotel.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arpita, K. M. y Cutipa, M. A. (2020). Percepción y actitudes de los agentes de viaje y residentes de la ciudad de Puno respecto a la COVID-19 y su impacto en el turismo, 2020. Tesis de pregrado UNA Puno.
- Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020 – Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. (2020). In Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020 – Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. <https://doi.org/10.18111/9789284421954>
- Cristobal, I. (2020). Impactos COVID – 19 en empresas de servicios turísticos. In Cuarentena multidisciplinar.
- Félix Mendoza, A. G., & García Reinoso, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>
- Félix Mendoza, Á. G., Zepeda Arce, A., & Villafuerte Holguín, J. S. (2021). Turismo en tiempo de pandemias. covid-19 en Latinoamérica. Turismo y Sociedad. <https://doi.org/10.18601/01207555.n29.06>
- Gamboa Cruzado, J., Quiroz Cervera, M. A., & Yañez Agurto, D. J. (2021). Reservas de Hoteles mediante Sistemas Móviles: Una Revisión Sistemática. Universidad Autónoma Del Perú.
- Gochis, A. L. G., Zavala, E. H., & García, A. G. (2021). Nueva Normalidad en las Micro Unidades Económicas Turísticas de la Sierra Norte de Puebla. European Scientific Journal ESJ. <https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n4p259>
- Gómez-Varela, J., Río Rodríguez, D., & Rico, J. (2020). Reactivación de las actividades del turismo activo español hacia la “nueva normalidad” de la COVID-19: Análisis



documental sobre su regulación, recomendaciones, propuestas y protocolos.

ROTUR. Revista De Ocio Y Turismo.

<https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.2.6583>

Gualdron-Balaguera, J. S. (2021). Impacto y perspectivas futuras del sector turismo frente a la pandemia del Covid-19. I+D Revista de Investigaciones.

<https://doi.org/10.33304/revinv.v16n2-2021003>

Guangasi-Tomarima, Y., Jácome-Malusin, E., Quisimalin-Santamaria, H., & Mancheno-Saá, M. (2021). Estrategias de Marketing Relacional para el desarrollo del Sector Turismo. 593 Digital Publisher CEIT. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.451>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Batista Lucio, P. (2014) Metodología de la Investigación, Mexico 6° ed. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Herrera Anangonó, R. C., Delgado Campuzano, D. V., Moreira Espinoza, J. A., & Toala Tuarez, P. J. (2021). La reactivación turística post covid-19 de las áreas naturales protegidas y su incidencia en la mejora de la experiencia de los turistas en el Ecuador. Siembra. <https://doi.org/10.29166/siembra.v8i2.3071>

Korstanje, M. E. (2020). El Turismo en un Mundo Incierto: desafíos para el siglo XXI en un contexto post COVID19. Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET. <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2020.v10.31397>

Mora, J. J. (2020). El efecto del Coronavirus (COVID-19) sobre el mercado laboral en la ciudad de Cali. Icesi Economics Working Papers.

Núñez Alarcón, J. P. (2021). Consecuencias de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el sector Hotelero. In Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

ONU. (2020). La COVID-19 y la transformación del turismo Resumen. Unwto - Onu.



- Prado Loza, L. A. (2021). Cultura de bioseguridad en la gestión de servicios turísticos. Maya - Revista de Administración y Turismo. <https://doi.org/10.33996/mayav3i1.4>
- Rojas Rieckhof, M. A. (2020). Turismo de bienestar. Nuevas oportunidades en la hotelería. Cultura. <https://doi.org/10.24265/cultura.2020.v34.10>
- Salinas Chávez, E. (2020). Algunas reflexiones sobre la covid-19 y turismo en Cuba. Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo e Território. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v8i14.32211>
- Sándiga, A. (2020). Manejo de crisis del Covid 19 en empresas de turismo ubicados en Lima [Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11316/1/2020_Sándiga Ramos.pdf
- Turisme Comunitat Valenciana. (2020). Impacto Covid-19 sobre el sector turístico de la Comunitat Valenciana. In Turisme Comunitat Valenciana- COVID 19.
- Vera Vera, R., Veloz Camejo, F., & Párraga Basurto, Y. (2021). Uso de Facebook en la promoción de hoteles categoría lujo de Manta en tiempo de COVID-19. Siembra. <https://doi.org/10.29166/siembra.v8i1.2842>
- Zaldívar Sosa, E. B., & Gutiérrez López, O. (2020). Gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Buenas prácticas por marcas turísticas ante la pandemia de COVID-19. Alcance. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4510092>
- Zepeda Arce, A., Medina Esparza, L. T., & Flores Ibarra, A. M. (2020). Política turística ante el COVID-19: el caso de México. Dimensiones Turísticas. <https://doi.org/10.47557/woxq7908>



ANEXOS



Anexo A: Cuestionario

Buenas prácticas y evaluación de protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno

Estimado cliente, complete el cuestionario según su percepción para mejorar el servicio en bioseguridad del hotel agradeciendo su gentileza.

ÍTEMS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN					
Publicidad en el hotel contra el Covid 19					
Información sobre medidas de bioseguridad					
El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel					
Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social					
Publicidad para el lavado de manos permanente					
HIGIENE Y DESINFECCIÓN					
Disponibilidad permanente de alcohol en gel					
Limpieza e higiene en el área de recepción					
Higiene y desinfección permanente de habitaciones					
Higiene y desinfección permanente del comedor					
Higiene y desinfección permanente de la cocina					
Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes					
Desinfección permanente de los servicios higiénicos					
Disponibilidad permanente de EPPs para uso de los huéspedes					
MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS					
Clasificación de residuos sólidos en el hotel					
Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel					
Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos					
Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico					
Disposición de desechos sólidos en el hotel					
ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO					
Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel					
Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19					
Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19					
Supervisión de las normas de distanciamiento social					
Control de temperatura permanente					
Disponibilidad de médico en el hotel					
Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes					
Disponibilidad de video llamadas en el hotel					
Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social					
Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel					

Gracias por su colaboración

Anexo B: Matriz de consistencia

Buenas prácticas y protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno

<p>Problema general ¿Cuáles son las buenas prácticas y como son los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?</p>	<p>Objetivo General Identificar las buenas prácticas y evaluar los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 implementados en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p>	<p>Hipótesis General Las buenas prácticas fueron implementados de manera adecuada y los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 fueron evaluados como muy buenos en el hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p>	<p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Covid - 19
<p>Problemas específicos ¿Cómo se aplican las buenas prácticas de bioseguridad actual a partir del Covid – 19 del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?</p> <p>¿Cuál es el grado de implementación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno?</p>	<p>Objetivos específicos Describir las buenas prácticas de bioseguridad actual a partir del Covid – 19 del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p> <p>Evaluar la implementación de los protocolos de bioseguridad a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p>	<p>Hipótesis Específicas Las buenas prácticas de bioseguridad actualmente implementadas a partir del Covid – 19 se ajustan a las necesidades de los clientes del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p> <p>Las implementaciones de los protocolos de bioseguridad son valoradas como muy buenas a partir del Covid – 19 en las principales áreas del hotel Sonesta Posadas del Inca Puno</p>	<p>Variables independientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas prácticas • Protocolos de bioseguridad



Anexo C: Tablas de frecuencia

Tabla 1
Publicidad en el hotel contra el Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	65	36,5	36,5	36,5
	Muy bueno	113	63,5	63,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 2
Información sobre medidas de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	72	40,4	40,4	40,4
	Muy bueno	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 3
El personal indica medidas de bioseguridad en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	72	40,4	40,4	44,4
	Muy bueno	99	55,6	55,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 4
Publicidad en el hotel para mantener el distanciamiento social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	51	28,7	28,7	28,7
	Muy bueno	127	71,3	71,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 5
Publicidad para el lavado de manos permanente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,5	4,5	4,5
	Bueno	78	43,8	43,8	48,3
	Muy bueno	92	51,7	51,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 6
Disponibilidad permanente de alcohol en gel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	15	8,4	8,4	8,4
	Muy bueno	163	91,6	91,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 7
Limpeza e higiene en el área de recepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	29	16,3	16,3	16,3
	Muy bueno	149	83,7	83,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 8
Higiene y desinfección permanente de habitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	66	37,1	37,1	37,1
	Muy bueno	112	62,9	62,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 9
Higiene y desinfección permanente del comedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	59	33,1	33,1	33,1
	Muy bueno	119	66,9	66,9	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 10
Higiene y desinfección permanente de la cocina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	73	41,0	41,0	41,0
	Muy bueno	105	59,0	59,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 11
Higiene y desinfección permanente de las áreas comunes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	51	28,7	28,7	28,7
	Muy bueno	127	71,3	71,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 12
Desinfección permanente de los servicios higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	51	28,7	28,7	28,7
	Muy bueno	127	71,3	71,3	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 13
Disponibilidad permanente de EPPs para uso de los huéspedes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	37	20,8	20,8	20,8
	Bueno	92	51,7	51,7	72,5
	Muy bueno	49	27,5	27,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 14
Clasificación de residuos sólidos en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	80	44,9	44,9	48,9
	Muy bueno	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 15
Manejo de residuos líquidos peligrosos en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,9	7,9	7,9
	Bueno	79	44,4	44,4	52,2
	Muy bueno	85	47,8	47,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 16
Personal capacitado para el manejo de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	86	48,3	48,3	48,3
	Muy bueno	92	51,7	51,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 17

Las bolsas y los basureros están bien identificados como desechos de riesgo biológico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	65	36,5	36,5	36,5
	Muy bueno	113	63,5	63,5	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 18

Disposición de desechos sólidos en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	72	40,4	40,4	40,4
	Muy bueno	106	59,6	59,6	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 19

Uso de ropa de trabajo anti Covid 19 del personal del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	29	16,3	16,3	20,2
	Muy bueno	142	79,8	79,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 20

Manejo de equipos de protección personal anti Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	31	17,4	17,4	21,3
	Muy bueno	140	78,7	78,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 21
Personal informado sobre la situación nacional por Covid 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,5	4,5	4,5
	Bueno	37	20,8	20,8	25,3
	Muy bueno	133	74,7	74,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 22
Supervisión de las normas de distanciamiento social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,5	4,5	4,5
	Bueno	79	44,4	44,4	48,9
	Muy bueno	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 23
Control de temperatura permanente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	9,0	9,0	9,0
	Bueno	71	39,9	39,9	48,9
	Muy bueno	91	51,1	51,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 24
Disponibilidad de médico en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	7	3,9	3,9	3,9
	Regular	8	4,5	4,5	8,4
	Bueno	79	44,4	44,4	52,8
	Muy bueno	84	47,2	47,2	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 25
Uso de herramientas virtuales para minimizar el contacto con los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	79	44,4	44,4	48,3
	Muy bueno	92	51,7	51,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 26
Disponibilidad de video llamadas en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,5	4,5	4,5
	Bueno	78	43,8	43,8	48,3
	Muy bueno	92	51,7	51,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

Tabla 27
Piso rotulado con marcas visibles para mantener el distanciamiento social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	23	12,9	12,9	12,9
	Muy bueno	155	87,1	87,1	100,0
	Total	178	100,0	100,0	



Tabla 28
Evaluación general de los protocolos de bioseguridad en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,9	3,9	3,9
	Bueno	45	25,3	25,3	29,2
	Muy bueno	126	70,8	70,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	