

# Strategies implemented in the hotel sector to face COVID-19, Trujillo-Peru

Bazán-Tirado Carmen Del Rosario, Bachiller<sup>1</sup>, Vidal-Barahona Leslye Alessandra, Bachiller<sup>1</sup>, De la Cruz-Luján José Milton, Magister<sup>1</sup>, Felipe-Bravo Gaby Mónica, Doctora<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Perú, N00052787@upn.pe, N00159705@upn.pe, jose.delacruz@upn.pe, gaby.felipe@upn.pe

*Abstract– Since the beginning of the pandemic generated by COVID-19, the hotel industry has been hit hard worldwide, so it has been necessary to implement measures to guarantee the health of its staff and customers. The study was the product of a thesis study, which sought to identify the measures that have been implemented by 3-star hotels in the city of Trujillo – Peru, to face the health crisis generated by COVID-19 in Trujillo. The research was quantitative, non-experimental and descriptive. The exhibition was made up of two 3-star hotels in the district of Trujillo. A checklist and an interview guide were used, both evaluated the dimensions: public areas, and administrative and operational areas; the instruments had a V Aiken validity of 0.98 and 0.99 respectively. The sanitary measures implemented in the hotels were related to the use of personal protective equipment, area signage, use of disinfectant solutions and social distancing.*

*Keywords-- COVID-19, 3-star hotels, Sanitary measures, Sanitary protocol.*

**Digital Object Identifier (DOI):**

<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.422>

**ISBN:** 978-628-95207-0-5 **ISSN:** 2414-6390

# Estrategias implementadas en el sector hotelero para afrontar la COVID-19, Trujillo-Perú

Bazán-Tirado Carmen Del Rosario, Bachiller<sup>1</sup>, Vidal-Barahona Leslye Alessandra, Bachiller<sup>1</sup>, De la Cruz-Luján José Milton, Magister<sup>1</sup>, Felipe-Bravo Gaby Mónica, Doctora<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Facultad de Negocios, Universidad Privada del Norte, Perú, N00052787@upn.pe, N00159705@upn.pe, jose.delacruz@upn.pe, gaby.felipe@upn.pe

*Resumen– Desde el inicio de la pandemia generada por la COVID – 19, la industria hotelera ha sido duramente golpeada a nivel mundial, por lo cual ha sido necesario la implementación de medidas para garantizar la salud de su personal y clientes. El estudio fue el producto de un estudio de tesis, en el cual se buscó identificar las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Trujillo – Perú, para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 en Trujillo. La investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptiva. La muestra fue conformada por dos hoteles de 3 estrellas del distrito de Trujillo. Se utilizó una lista de cotejo y una guía de entrevista, ambas evaluaron las dimensiones: áreas públicas, y áreas administrativas y operativas; los instrumentos tuvieron una validez de V Aiken de 1.98 y 0.99 respectivamente. Las medidas sanitarias implementadas en los hoteles, se relacionó con al uso de equipos de protección personal, señalización de áreas, uso de soluciones desinfectantes y distanciamiento social.*

**Palabras clave-- COVID-19, Hoteles de 3 estrellas, Medidas sanitarias, Protocolo sanitario.**

## I. INTRODUCCIÓN

Hasta antes de la pandemia generada por la COVID-19, el turismo se había logrado posicionar como una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial. Para el año 2020 se habían programado eventos internacionales como los Juegos Olímpicos en Tokio 2020 y La Expo 2020 en Dubái los cuales fueron cancelados, esto se sumó al cierre de fronteras entre países de todos los continentes, lo cual generó pérdidas de alrededor de 460000 millones de dólares. A principios de setiembre del 2020, el 53% de los destinos comenzaron a recibir visitas, sin embargo, aún muchos destinos se encuentran en confinamiento. Las regiones más golpeadas por la pandemia desde sus inicios fueron la región Asia-Pacífico y la segunda Europa, las cuales tuvieron descensos entre del 72% y 66% respectivamente en la llegada de turistas [1]. La COVID-19 ha afectado seriamente a la industria del turismo a nivel mundial, el cual tiene que afrontar dificultades que no se había enfrentado antes debido a una alarma global de salud, y que el turismo va a verse afectado en el futuro cercano [2].

Las pérdidas económicas desde el inicio de la pandemia han sido cuantiosas a nivel internacional, en España, la

ocupación hotelera fue del 15%, considerando que el 2019 sus ganancias fueron de 13100 millones de euros [3]; en Estados Unidos las pérdidas ascendieron a 1.7 billones de dólares semanales [4]; Italia perdió 36.7 billones de euros, debido a la reducción del turismo en un 82% [5].

A inicios de la pandemia, el Gobierno Peruano declaró en Estado de Emergencia Nacional el 16 de marzo del 2020 a través del Decreto Supremo N°044-2020-PCM [6] las fronteras se cerraron totalmente; en los meses de abril, mayo y junio del 2020, el registro de turistas internacionales al Perú fue nulo, debido al cierre de fronteras, debido al estado de emergencia por la pandemia de la COVID -19. Según la Ref. [7] el turismo sufrió pérdidas mayores desde el estado de emergencia, las agencias de viajes y operadores turísticos cerraron el mes de mayo con una caída de 97.2%, los hoteles con un 96.6%, los restaurantes con un 44.8% y el transporte aéreo con un 93.2%, siendo estas las cifras más graves en todo el país. En mayo de 2020, el sector Hoteles y Restaurantes registró una disminución de 90,58% [8].

Ante la problemática de la pandemia por la COVID-19, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) publicó el Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para hoteles categorizados, a través de la Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur, en los cuales se establecieron medidas preventivas para evitar el contagio del coronavirus en las instalaciones de los hoteles categorizados, así mismo busca proteger la salud de los colaboradores, clientes y proveedores además de fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio por la COVID-19. El protocolo considera medidas en las áreas de: recepción, áreas comunes, servicio de alimentación que es exclusivo para los huéspedes y a su vez establecer un procedimiento de limpieza y desinfección para cada área del hotel como: seguridad, recepción, lobby, ascensores, escaleras, pasadizos, housekeeping, lavandería y las áreas de uso del personal administrativo [9].

Según la Ref. [10] los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en Hoteles (1 a 5 estrellas), Apart – Hotel (3 a 5 estrellas), Hostal (1 a 3 estrellas) y Albergue (no tiene categorización). Un hotel es un establecimiento que cuenta con por lo menos 20 habitaciones, ocupando en su totalidad un edificio o una parte de este pero que se ha independizado [11].

En relación al significado de “medidas sanitarias”, se define como un conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población [12]. Asimismo en la Ref. [13], se las define como todas aquellas leyes, reglamentos, prescripciones y procedimientos, establecidos por los países, necesarias para proteger la vida y la salud de las personas y los animales o para preservar los vegetales, previendo que no se introduzcan en sus territorios, plagas o enfermedades que atenten contra el bienestar nacional.

Según la Ref. [14], midieron el impacto del coronavirus en la industria del turismo en China, hallaron que la pandemia generada por la COVID-19 ha creado un gran bache en la industria del turismo en China, muchas aerolíneas, agencias de viaje, hoteles, entre otros se han visto obligados a cerrar causando pérdidas de más de 127 millones de dólares. En la Ref. [15] se estudió la oferta y demanda del servicio hotelero en la ciudad de Guayaquil durante el 2020 con la finalidad de acercamiento a la actual oferta y demanda de los servicios hoteleros en época de la pandemia por la COVID-19. Concluyeron que el sector hotelero en la ciudad de Guayaquil fue afectado; el cual provocó el cierre definitivo del hotel Guayaquil. En la Ref. [16] se revisó críticamente literatura relacionada al impacto de la COVID-19 para ayudar a profesionales e investigadores para el entendimiento, manejo y valoración de su impacto en el turismo, halló cómo y por qué la COVID-19 puede ser una oportunidad de transformación, identificó valores, instituciones y prejuicios fundamentales que la industria del turismo debería cambiar para avanzar y rediseñar las investigaciones y las prácticas. La investigación continúa discutiendo los mayores impactos, comportamientos y experiencias durante las fases de respuesta, recuperación y rediseño.

En la Ref. [17], se investigó cómo se han visto afectados los negocios del rubro hotelero, teniendo que cerrar o limitar mucho sus servicios durante el tiempo de cuarentena, y adaptándose a medidas de seguridad en el proceso de reapertura. Hallaron que muchos clientes están dispuestos a utilizar los servicios siempre y cuando se tomen medidas de salud estrictas que garanticen su seguridad, tales como respetar la distancia social, tomar pruebas de COVID-19 constantes a los colaboradores, frecuente limpieza de las áreas, entre otras. Es importante el uso de la tecnología para reducir al mínimo el contacto humano.

Esta investigación permitió reflexionar y conocer sobre las medidas que se están implementando en el rubro hotelero para salvaguardar la salud pública. En vista a lo señalado anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación cuyo objetivo fue identificar las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 en la ciudad de Trujillo – Perú. Los objetivos específicos planteados fueron: a) Determinar las medidas que se han implementado en las áreas

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

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue cuantitativa, descriptiva observacional, no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 12 hoteles de 3 estrellas existentes en el distrito de Trujillo – Perú, la muestra se seleccionó por conveniencia. Se estableció comunicación con los gerentes de los 12 hoteles, de los cuales solo aceptaron 2 hoteles.

### *Elaboración de los instrumentos de recopilación de datos*

Para la recolección de datos se usó una lista de cotejo y una guía de entrevista.

Para la elaboración de la lista de cotejo se tuvo como base el Protocolo Sanitario ante la COVID-19 vigente en Perú [9]. En la Tabla I se hace referencia a los puntos considerados; todo expresado en 39 ítems. En instrumento tuvo una confiabilidad V Aiken de 0.98 y una validez de 0.82 según la prueba de KR 20 Kuder Richarson

TABLA I  
DIMENSIONES E INDICADORES CONSIDERADOS EN LA LISTA DE COTEJO

Dimensiones	Nº ítems	Indicadores
Áreas públicas	32	Área de seguridad
		Área de recepción y lobby
		Ascensor, escaleras y pasadizos
		Área de housekeeping/habitaciones
		Lavandería y lencería
Áreas administrativas y operativas	7	Oficinas y áreas de trabajo
		Comedor

Fuente: [21]

La lista de cotejo se adecuó las puntuaciones a los siguientes calificativos:

31 a 39 puntos: IMPLEMENTADO

20 a 30 puntos: EN MEJORA

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

Para la elaboración de la guía de entrevista, se tomó como base la lista de cotejo para poder complementar la información. La cual fue diseñada para ser aplicada a los responsables de cada área del hotel. La guía de entrevista contó con 11 preguntas, relacionados a las 2 dimensiones trabajadas en esta investigación. El instrumento tuvo un índice V Aiken de 0.99

TABLA II  
PREGUNTAS FORMULADAS EN LA GUÍA DE ENTREVISTA

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

Fuente: [21]

*Aplicación de los instrumentos*

Para aplicar los instrumentos se realizó una visita a cada hotel, en donde se observó y verificó todas las medidas sanitarias implementadas, de acuerdo las dimensiones e indicadores. Las visitas fueron guiadas por los administradores y por responsables del hotel.

III. RESULTADOS

Por razones de confidencialidad los hoteles en estudio de los identificará con el código A y B. A continuación, se detalla los resultados obtenidos.

Los datos se obtuvieron de manera presencial en cada uno de los hoteles, en horario con poca afluencia de clientes.

La guía de entrevista se aplicó a los responsables de cada uno de los hoteles.

Datos obtenidos con la lista de cotejo

TABLA III  
VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS EN LOS HOTELES

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

Fuente: [21]

Según se observa en la Tabla III, las áreas de recepción y lobby; y oficinas y área de trabajo obtuvieron un 100% de cumplimiento en ambos hoteles. El área de comedor para ambos hoteles presentó incumplimientos. Por otro, tanto el hotel A como el hotel B tuvieron un nivel “IMPLEMENTADO” con puntuaciones de 31 y 35 puntos respectivamente.

TABLA IV  
VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR DIMENSIONES

Área	Hotel A		
	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% obtenido
Áreas públicas	32	26	81
Áreas administrativas y operativas	7	5	71
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	
Área	Hotel B		
	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% obtenido
Áreas públicas	32	29	91
Áreas administrativas y operativas	7	6	86
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	

Fuente: [21]

En la Tabla IV se observa que el hotel B cuenta con un porcentaje más alto en ambas dimensiones con respecto a las medidas implementadas por el hotel A.

TABLA IV  
MEDIDAS QUE FALTAN IMPLEMENTAR EN LOS HOTELES

Hotel	Área	Medidas por implementar
A	Seguridad	Contar con un registro de incidencias para el área de seguridad
	Housekeeping	Creación de un formato de verificación para constatar que se encuentre en buen estado los materiales al momento de recibirlos. Creación de un área de limpieza y/o equipo especializado en caso de sospecha de un cliente con COVID-19
B	Seguridad	Contar con un registro de incidencias para el área de seguridad
	Ascensor, escaleras y pasadizos	Colocar señalización en las escaleras en donde indiquen que no se deben tocar las barandas, apoyarse o sentarse en ellas.
		Colocar un dispensador de alcohol al inicio y al final de las escaleras para que el huésped se pueda desinfectar las manos
	Housekeeping	Creación de un área de limpieza y/o equipo especializado en caso de sospecha de un cliente con COVID-19 Contar con un registro de incidencias para el área de seguridad
Comedor	Adecuar las mesas para que el personal pueda utilizarlo al momento de ingerir su alimentos, respetando el distanciamiento social	

Fuente: [21]

Luego de la evaluación de los hoteles se observó puntos por implementarse, según se observa en la Tabla IV.

#### Datos obtenidos con la guía de entrevista

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

TABLA V  
IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS EN ÁREAS PÚBLICAS EN LOS HOTELES EN ESTUDIO

Área	Hotel A	Hotel B
Seguridad	Toma la temperatura al ingreso	Toma la temperatura al ingreso
	Área de desinfección	Desinfección con máquina de vapor
	Área de lavado de manos	Alfombra de desinfección de calzado
	Alfombra de desinfección de calzado	
Recepción y	Distanciamiento social	Distanciamiento social

lobby	Señalización en el piso	Señalización en el piso
	Dispensadores con alcohol	Dispensadores con alcohol
	Toma de temperatura	Desinfección constante del área y los accesorios
Ascensor, escaleras y pasadizos	Señalización acorde a lo indicado por el MINSA	Señalización acorde a lo indicado por el MINSA
	Dispensadores de alcohol con gel	
	Alfombra de desinfección de calzado	
Housekeeping	Distanciamiento social	Distanciamiento social
	Máquina de ozono	Máquina de vapor
Lavandería y lencería	No aplica (tercerización del servicio)	Uso de EPP conforme a lo indicado por el MINSA
		Uso de vaporizador para desinfectar

Fuente: [21]

En la Tabla V, no se observa datos referidos a oficinas administrativas, pues éstas labores se realizan en el área de recepción, tampoco se ha considerado el área de comedor por no encontrarse operativo. En relación al hotel A, no realizan actividades de lavandería y lencería pues lo derivan a una empresa aliada que realiza ese servicio.

TABLA VI  
MEDIDAS IMPLEMENTADAS POR INICIATIVA DE LOS HOTELES

Hotel	Medidas
A	Exigen evidencia de la prueba antigénica para poder recibir a sus huéspedes
	Cuentan con una máquina de ozono para limpieza y desinfección de materiales del hotel
B	Utilizan una máquina de vapor para el proceso de desinfección de los huéspedes al ingreso y la lencería de habitaciones

Fuente: [21]

Es importante reconocer las medidas que por iniciativa propia fueron implementadas en los hoteles (Tablas VI).

TABLA VII  
MEDIDAS IMPLEMENTADAS QUE DEBERÍAN PERMANECER AL TÉRMINO DE LA CRISIS SANITARIA

Hotel	Medidas
A	Mantener el uso de mascarilla para evitar contraer cualquier tipo de enfermedad
	Continuar con el lavado de manos con agua y jabón
B	Mantener el uso de la mascarilla para evitar contraer cualquier virus, bacterias y/o enfermedades
	Continuar con la desinfección de las manos con alcohol

Fuente: [21]

En vista que aún permanece latente la posibilidad de contagio, se sugiere que las medidas vistas en la Tabla VII continúen.

#### IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

En base a los hallazgos obtenidos se presentan las siguientes discusiones:

Luego de la pandemia el sector turístico fue el sector más golpeado desde que inició la pandemia; éste ha buscado generar toda una serie de mecanismos para mantenerse vigente. Es necesario que se tomen las medidas pertinentes, considerando la protección de los clientes y los colaboradores en su área de trabajo [1].

Luego que las naciones empezaron a reactivar de manera limitada el sector, los hoteles han implementado medidas sanitarias al extremo para garantizar a sus usuarios la inocuidad en todas sus áreas; las medidas implementadas en los hoteles en estudio consideraron todas las áreas de los establecimientos, desde el ingreso de los huéspedes, el uso de las distintas instalaciones y los servicios brindados, dentro de las medidas que se destacan se encuentran el control de temperatura al ingreso del establecimiento, implementando áreas de seguridad con un tamiz en donde los colaboradores y visitantes pasaban a través de éste, también se consideró uso de los EPP (mascarillas, guantes de látex) en todo momento, distanciamiento social, expendedores con gel antibacterial tanto para los turistas como para los colaboradores en diferentes áreas; hay experiencia a nivel internacional sobre la implementación de medidas así se tiene al hotel Riu Plaza de Miami [18], el cual implementó una cámara termográfica para medir la temperatura de los visitantes y trabajadores. Por su parte la Ref. [4] se sugiere que, en los hoteles de Estados Unidos, se realice el lavado de manos, el uso constante de mascarilla, el constante lavado y desinfección de las manos, cuarentena para los empleados que presenten síntomas además de realizar revisiones constantes a su estado de salud y notificación inmediata a las autoridades de salud competentes de un caso positivo.

Según se menciona en las Ref. [14], [15], [16], son incalculables las pérdidas que se han generado en el sector turístico por la COVID-19, en este sentido se ha diseñado un instrumento para medir el nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias, varias medidas fueron implementadas por iniciativa propia de la gerencia, así tenemos: adquisición de una máquina de ozono para realizar la limpieza de las habitaciones e instalaciones del establecimiento, adquisición de una máquina de vapor que sirve para la desinfección de los huéspedes y a su vez utilizada para desinfección de la lencería de las habitaciones, se capacita al personal cada quince días. Los hoteles mantuvieron el buen estado de higiene y operatividad de todas sus instalaciones incluyendo sus ascensores, pasadizos y/o escaleras, implementación de un dispensador en gel para que el huésped pueda desinfectarse las manos las veces que sean necesarias, se han colocado señalizaciones dentro de las instalaciones de ambos hoteles. En cuanto a la forma de pago en los hoteles en estudio, solo se implementó la opción de pago por transferencia bancaria o por medio de un POS. En este sentido, en la Ref. [17], se indica

que muchos clientes opinan que es necesaria la implementación de tecnología que reduzca al mínimo contacto humano como el pago sin contacto más conocido como contactless.

Con respecto a las medidas que se han implementado en las áreas de administrativas y operativas de los hoteles en estudio, se tiene habilitado el room service, se puede hacer mención a las medidas implementadas en hoteles en Estados Unidos, como limitar el uso de servicios como gimnasio, piscina y comedor [19]. Estos hallazgos coinciden con la mencionado en la Ref. [18], se menciona que en los hoteles de Florida implementaron medidas como llevar mascarilla de manera obligatoria en zonas comunes excepto en el área de piscina, se procedió a la eliminación del buffet en los restaurantes y solo se preparaban platos a la carta. En los hoteles de Ixtapa, México las mesas de los comedores se distribuyeron a dos metros de distancia. Los cubiertos fueron colocados al momento que el comensal los va a usar, en algunos casos los comensales estuvieron ubicados en las mesas de manera alterna para evitar la conglomeración de los comensales [20].

En la Ref. [4] se menciona que la señalización, según el protocolo estadounidense, deben estar disponible en varios idiomas, lo cual no está especificado en el protocolo de nuestro país y por lo tanto no se aplica en los establecimientos, además el protocolo extranjero establece que en lavandería se debería usar el agua a la temperatura más elevada posible, algo que en nuestra realidad no se ha implementado. Las medidas que coinciden en ambos casos, se relacionan al servicio de alimentación con un mínimo contacto con el personal, desinfección constante de áreas, entre otras presentan un alto nivel de cumplimiento en ambos hoteles en estudio.

Finalizada la investigación se concluye:

- Las medidas sanitarias para afrontar la COVID-19 que se implementaron en los hoteles evaluados estuvieron dirigidas al uso de EPP, señalización preventiva en las diferentes áreas, uso de soluciones desinfectantes adecuados en los procesos de desinfección de superficies vivas y superficies inertes; y finalmente el distanciamiento social.
- Las medidas sanitarias implementadas en las áreas públicas de los hoteles evaluados se relacionaron con el registro de la temperatura de los clientes y colaboradores al ingresar al hotel, verificación del correcto uso de mascarillas, señalización en piso, el distanciamiento social y áreas de sanitizado.
- Las medidas que se implementaron en las áreas administrativas y operativas de los hoteles evaluados, iniciaron con el cierre del área de comedor, así mismo se implementó el servicio personalizado a la habitación y el distanciamiento social.

- El nivel de cumplimiento de las medidas sanitarias ante la COVID-19 fue de “implementado” en ambos hoteles en estudio.
- El cierre temporal de varios hoteles y el acceso restringido a éstos, fueron las principales limitantes que se tuvo para realizar el estudio.

#### AGRADECIMIENTOS

Se agradece a la Universidad Privada del Norte por el apoyo constante.

#### REFERENCIAS

- [1] Organización Mundial del Turismo. (OMT). Las cifras de turistas internacionales caen un 65% en la primera mitad de 2020, informa la OMT. UNWTO. <https://www.unwto.org/es/news/las-cifras-de-turistas-internacionales-caen-un-65-en-la-primera-mitad-de-2020-in-forma-la-omt>
- [2] S. Folinás and T. Metaxas, “Turism: The Great Patient of Coronavirus COVID-19”. *Munich Personal RePEc Archive*, vo. 10, no. 54, pp. 1-14, 2020.
- [3] Avirato. Análisis sobre el impacto del coronavirus en el sector hotelero y de las medidas a seguir. <https://avirato.com/analisis-sobre-el-impacto-del-coronavirus-en-el-sector-hoteleroy-de-las-medidas-a-seguir/>
- [4] American Hotel and Lodging Association. *State of the hotel industry analysis: COVID-19 six months later*, AHLA, 2020, pp. 1-10.
- [5] World Travel and Tourism Council, Italy looks set to lose more than €36 billion from missing tourists and visitors due to pandemic, says WTTC, <https://wtcc.org/News-Article/Italy-looks-set-to-lose-more>
- [6] Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Diario Oficial El Peruano, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>
- [7] J. Castro, Turiweb, <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sect>
- [8] Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (s. f.). Medidas Sanitarias Impuestas. <https://www.invima.gov.co/medidas-sanitarias-impuestas-or-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- [9] Resolución Ministerial N° 080-2020-Mincetur <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/563822-080-2020-mincetur>
- [10] Decreto Supremo N°001-2015- MINCETUR. Diario Oficial El Peruano, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>
- [11] I. La Riva, *Legislación Turística Peruana*, Perú, Imprenta Editora Gráfica Real S.A.C, 2012.
- [12] Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. (s. f.). Medidas Sanitarias Impuestas, <https://www.invima.gov.co/medidas-sanitarias-impuestas>
- [13] Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas. (2020). Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF), <http://otca.gob.do/medidas-sanitarias-y-fitosanitarias-msf/>
- [14] A. Hoque, F. Shikha, M. Hasanata, I. Arifand A. Hamid, “The Effect of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry in China”. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, vol. 3, no. 1, pp. 1-8, 2020.
- [15] C. Mackay, R. Mackay, K. Ruiz and G. Poveda, “Afectación socioeconómica del COVID-19 al sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil – Ecuador”, *XIV Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo*, 2020.
- [16] M. Sigala, (2020). “Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and”, *Journal of Business Research*, vol. 117, pp. 312-221, June 2020.
- [17] D. Gursoy and C. Chi, “Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda”, *Journal*

*of Hospitality Marketing & Management*, vol. 29, no. 5. pp. 527-529, 2020.

- [18] Los primeros turistas del postconfinamiento comienzan a llegar a Miami beach: CORONAVIRUS TURISMO (crónica), EFE News Service, <https://search.proquest.com/docview/2410151724?accountid=36937>
- [19] C. Cross, Hotel Cleanliness Policies in the Time of COVID-19, <https://www.hvs.com/article/8888-hotel-cleanliness-policies-in-the-time-of-covid-19>
- [20] Hoteles de Ixtapa implementan medidas para frenar coronavirus. CE Noticias Financieras <https://search.proquest.com/docview/2386122117?accountid=36937>
- [21] C. Bazán y L. Vidal. (2020). Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID-19 implementadas en hoteles de 3 estrellas – Trujillo, 2020. (Título de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú