

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR-UNIB.E

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciado en
Administración de Empresas Hoteleras

**Plan de operaciones para la reactivación del hotel “MINI” ubicado en el
cantón Huaquillas provincia El Oro, en el marco de la nueva realidad**

Autor:

Romario Jacinto Jiménez Rivera

Director:

Jesús Gómez, PhD.

Quito, Ecuador.

Marzo, 2021

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Diana Constante

Directora de la Escuela de Hotelería y Turismo

Presente.

Yo **PhD. Jesús Gómez**, Director del Trabajo de Titulación realizado por Romario Jacinto Jiménez Rivera, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Gastronómicas, informo haber revisado el presente documento titulado: **“Plan de operaciones para la reactivación del hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro, en el marco de la nueva realidad”**, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente.



PhD. Jesús Gómez
Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO

Yo, ROMARIO JACINTO JIMENEZ RIVERA, con C.I. 172590338-7, de la carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS** declaro en forma libre y voluntaria que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: **“Plan de operaciones para la reactivación del hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia del Oro, en el marco de la nueva realidad generada por el COVID-19”**. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a).

1. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el **artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT**, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
2. Autorizo, finalmente, a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 22 días del mes de marzo de 2021



ROMARIO JIMENEZ

1725903387

Quito, marzo 2021

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, hermanos, hijo, novia y familiares cercanos, ya que gracias a ellos he podido contar con el apoyo económico y moral que necesite para poder encaminarme y terminar mi carrera universitaria. De la misma manera quiero hacer un reconocimiento especial a todos mis compañeros de salón que aportaron con su granito de arena cuando lo necesitaba, a mis amigos que se encuentran dentro y fuera del país ya que gracias a ellos pude orientar mi camino para superar todas las barreras que se me presentaban y a las personas que formaron parte de mi vida y que hoy ya no se encuentran a mi lado les agradezco porque gracias a ustedes pude corregir mis erros y superarme como ser humano.

Por otra parte, quiero agradecer a la Gerente propietaria del Hotel MINI por haberme permitido realizar el presente trabajo de investigación, proporcionándome toda la información requerida a pesar de las difíciles circunstancias que se encuentra el establecimiento y el Ecuador por el virus registrado.

Finalmente agradezco a la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos los profesionales que laboran en la institución por haber compartido todos sus conocimientos hacia mi persona en especial al PhD. Jesús Gómez ya que él ha sido para mí el profesor, amigo, tutor y principal colaborador de conocimientos y enseñanzas durante todo el tiempo que nos conocimos en un aula de clases hasta hoy que culmino exitosamente mi proyecto de tesis.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo quiero dedicar en primer lugar a Dios y la Virgen del cielo por haberme dado fuerza y valor para terminar esta etapa de mi vida.

Agradezco a mi madre quien ha sido el pilar fundamental para poder conseguir este logro, ya que gracias a sus consejos me ha enseñado a no desfallecer y alcanzar todas las metas que nos proponemos. Gracias por ser la persona que a pesar de sus limitaciones día a día lucho para darme lo que necesito, este es uno de los tantos logros que pienso regalárselos por ser como es conmigo.

Agradezco al hombre que me dio la vida, a quien desde que yo era muy pequeño lucho para que yo viviera y me convirtiera en un gran ser humano, gracias querido padre.

Agradezco a mi hermana ahijada quien a pesar de las circunstancias de la vida ha sido una persona que me ha visto como modelo a seguir y desde su silencio siempre me ha apoyado.

Agradezco a mi hijo y a mi compañera de vida, quienes me han acompañado desde hace más de 7 años atrás con altos y bajos, con alegrías y tristezas, con días buenos y malos, pero a pesar de todo siguen a mi lado regalándome una sonrisa y la fuerza que necesito para seguir.

Agradezco a mis compañeros de la universidad, amigos y personas que son como mi familia y que tuve la oportunidad de conocerlos en la etapa de mi vida que viajé a los EEUU, gracias a todos porque ustedes me enseñaron como es la vida desde otra perspectiva.

Finalmente, quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera fueron un sustento en mi vida estudiantil, quienes me acompañaron en las diferentes fases de mi carrera, quienes estuvieron a mi lado cuando necesitaba a alguien, quienes me regalaron una sonrisa o un sí se puede cuando yo ya no quería seguir, quiero agradecer a las estrellas que ya no están a mi lado, pero en donde quiera que se encuentren me siguen viendo y orando para que yo alcance todos mis propósitos.

A todas las personas que formaron y forman parte de mi vida, muchas gracias...

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
CARTA DE AUTORIA DEL TRABAJO.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE	VI
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
CAPÍTULO 1.....	15
INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Presentación del problema que aborda el TT	17
1.2 Justificación de la investigación	20
1.3 Objetivos de la investigación	22
1.3.1 Objetivo General.....	22
1.3.2 Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO 2.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1 Establecimientos de alojamiento	25
2.2.2 Clasificación de los establecimientos de alojamiento.....	25
2.2.3 Hotel.....	27
2.2.4 Clasificación de los hoteles	27
2.2.5 Proceso de operación de un Hotel.....	28
2.2.6 Plan general	30
2.2.7 Tipos de planes	30
2.2.8 Plan de operaciones	31
2.2.9 Normas de bioseguridad en los hoteles	32
2.3 Bases legales	33

2.3.1 Reglamento de Alojamiento Turístico.	33
2.3.2 Manual del Comité de Operaciones de Emergencia.	34
2.3.3 Sistema de variable	34
CAPÍTULO 3.....	36
METODOLOGÍA EMPLEADA.....	36
3.1 Paradigma	36
3.2 Enfoque de investigación.....	36
3.3 Alcance de la investigación trabajo	37
3.4 Tipo de investigación	37
3.5 Diseño de investigación	38
3.6 Población y muestra	38
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.1 Técnica de recolección de datos	39
3.7.2 Instrumentos de recolección de datos	40
3.7.3 Lista de Chequeo	40
3.8 Técnica de procesamiento y análisis de datos	40
3.9 Validez y confiabilidad	41
3.9.1 Validez	41
3.9.2 Confiabilidad.....	41
3.10 Análisis e interpretación de datos	42
CAPÍTULO 4.....	44
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	44
4.1 Caracterización de los procesos del Hotel MINI.....	44
4.1.1 Descripción del Hotel MINI	44
CAPÍTULO 5.....	83
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operación de Variable.	35
Tabla 2. Población del Hotel MINI.	39
Tabla 3. Procesos de Alojamiento del Hotel MINI.....	46
Tabla 4. Procesos de Restauracion del Hotel MINI	48
Tabla 5. Inventario de Procesos del Hotel MINI.....	50
Tabla 6. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Estratégicos.	52
Tabla 7. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Seguridad. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	52
Tabla 8. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Talento Humano. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	53
Tabla 9. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Mantenimiento de Habitaciones.	53
Tabla 10. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Transporte. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	54
Tabla 11. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Seguridad. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	54
Tabla 12. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Mantenimiento de Infraestructura.....	54
Tabla 13. Evaluación de las falencias en el Proceso de Alojamiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	55
Tabla 14. Evaluación de las falencias en el Proceso de Restauración. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	56
Tabla 15. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión Administrativa. Fuente: R. Jiménez, 2020.....	57

Tabla 16. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Talento Humano. Fuente: R. Jiménez, 2020.	59
Tabla 17. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Ama de Llaves. Fuente: R. Jiménez, 2020.	60
Tabla 18. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Mantenimiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.	61
Tabla 19. Principales falencias de cada proceso del Hotel MINI. Fuente: R. Jiménez, 2020.	62
Tabla 20. Plan de Operaciones en el Alojamiento del Hotel MINI. Fuente: R. Jiménez, 2020.	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizativa Hotel MINI	46
Figura 2. Cadena de valor del servicio de alojamiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.	47
Figura 3. Cadena de valor del servicio de restauración. Fuente: R Jiménez, 2020.	49
Figura 4. Evaluación de las falencias en el Proceso de Alojamiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.	56
Figura 5. Evaluación de las falencias en el Proceso de Restauración. Fuente: R. Jiménez, 2020.	57
Figura 6. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión Administrativa. Fuente: R. Jiménez, 2020.	58
Figura 7. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Talento Humano. Fuente: R. Jiménez, 2020.	59
Figura 8. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Ama de Llaves. Fuente: R. Jiménez, 2020.	61

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Ubicación del Bar-Restaurante MINI Hotel. Tomado de: Google Maps, 2020.....	45
Imagen 2. Código QR para el restaurante del Hotel MINI. Tomado de: Google Imágenes, 2020	80

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N. 1 Lista de Chequeo Alojamiento	90
ANEXO N. 2 Lista de Chequeo Restaurante.....	94
ANEXO N. 3 Lista de chequeo Gestión Administrativa	99
ANEXO N. 4 Lista de chequeo Gestión de Talento Humano	103
ANEXO N. 5 Lista de chequeo Gestión de mantenimiento de Ama de Llaves	107
ANEXO N. 6 Lista de chequeo Gestión de Mantenimiento	112

RESUMEN

La economía del mundo ha presentado un constante declive desde la aparición de la pandemia, puesto que el Covid-19 ha afectado a tres de los principales ejes: la producción, la cadena de suministros y el mercado impactando en la reducción de la producción de las diferentes industrias, el consumo y el turismo en la gran mayoría de países. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (2020) examinó las consecuencias que se derivaron de esta pandemia, manifestando que algunas de las medidas tomadas para evitar la propagación del Covid-19 han afectado la industria del turismo, ya que, de los 217 destinos de todo el mundo, un total del 72%, detuvieron por completo el turismo imponiendo el cierre fronterizo de las terminales aéreas, marítimas y terrestres (ONU, 2020). Por este motivo, las industrias turísticas y hoteleras han sido los sectores más golpeados ya que los países cierran fronteras y la gente se queda en casa; a esta realidad no escapa el Ecuador en este contexto surge el presente estudio cuyo objetivo fue proponer un plan de operaciones para la reactivación de las actividades hoteleras del Hotel MINI ubicado en la Provincia El Oro Canto Huaquillas, con base a las normativas de bioseguridad por el Covid-19. La investigación se sustentó en las normas de bioseguridad del sector hotelero propuestas por Argentina Unida (2020) y los elementos de los planes propuesto por Nuño (2019). El estudio se fundamentó en el paradigma positivista, presentando un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, un tipo de investigación de campo y se lo enmarcó en un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por once (11) colaboradores del establecimiento y los cuales realizan las diferentes actividades operativas. Se empleó la técnica de observación y se utilizó como instrumento una lista de chequeo utilizada para evaluar las operaciones que se realizan en el establecimiento en función de las medidas de bioseguridad. El estudio se inició con la identificación de dos líneas principales de servicio: alojamiento y restauración; así como con la determinación los procesos de apoyo necesarios para la ejecución de las líneas de servicio. Luego se evaluaron los procesos por medio de la lista de chequeo donde se evidenció que la principal falencia es la falta de procedimientos de bioseguridad documentados e implementados, donde se destacó los siguientes resultados: en cuanto al cumplimiento a nivel general existe un no cumplimiento de normas de bioseguridad del 49.82%, en la línea de servicio de alojamiento 41.60%. En la línea de servicio de restauración y en los procesos de apoyo se encontró un: 28.21% en Gestión Administrativa, 46.93% Gestión de Talento Humano, 22.49% Gerencia de Ama de Llaves y 34.24% Gestión de Mantenimiento. De acuerdo con los resultados se elaboraron los protocolos de bioseguridad aplicables a las operaciones de hotel MINI con base a las nuevas normativas de bioseguridad estipuladas por los entes reguladores. Finalmente, se propuso el plan de operaciones para la reactivación del establecimiento hotelero, apoyado en un plan de capacitación.

Palabras clave: Plan, Operaciones, Reactivación, Bioseguridad, Covid-19

ABSTRACT

The world economy has shown a constant decline since the onset of the pandemic, since Covid-19 has affected three of the main axes of this force; production, supply chain and market. As a consequence, the reduction of products in the different industries, consumption and tourism in the vast majority of countries, being one of those involved Ecuador. In this sense, the World Tourism Organization (2020) examined the consequences that arose from this pandemic, stating that some of the measures taken to prevent the spread of Covid-19 have affected the tourism industry, since, of the 217 destinations in all the world, a total of 72%, completely stopped foreign tourism by imposing the border closure of air, sea and land terminals (ONU, 2020). For this reason, the tourism and hotel industries have been the sectors hardest hit by this crisis as countries close borders and people stay home. In this context, the objective arises to propose an operations plan for the reactivation of the hotel activities of the "MINI" Hotel located in the El Oro Canto Huaquillas Province, based on the biosecurity regulations for the Covid-19. The research was based on the biosafety standards of the hotel sector proposed by Argentina Unida (2020) and the elements of the plans proposed by Nuño (2019). The study was based on the positivist paradigm, presenting a quantitative approach with a descriptive scope, a type of field research and it was framed in a non-experimental - cross-sectional design. The population was made up of eleven (11) collaborators who work within the establishment and who fulfill all the functions to be performed in the different hotel departments. For the study, the observation technique was used and a checklist used to evaluate the operations carried out in the establishment based on biosafety measures was used as an instrument. The study began with the identification of two main lines of service, namely: accommodation and catering; as well as with the determination of the support processes necessary for the execution of the service lines. As results of the evaluation of the operations, it was evidenced that the main flaw detected is the lack of documented and implemented biosafety procedures, highlighting that at a general level there is a non-compliance with biosafety regulations of 49.82% in the accommodation service line, 41.60%, in the catering service line and in terms of support processes, the following results were found: Administrative Management 28.21%, Human Talent Management 46.93%, Housekeeper Management 22.49% and Maintenance Management 34.24%. Based on these results, the biosafety protocols applicable to MINI hotel operations were developed based on the new biosafety regulations stipulated by regulatory entities. Finally, the operations plan for the reactivation of the hotel establishment was proposed, supported by a training plan.

Key words: Operations, Plan, Reactivation, Biosafety, Covid-19

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI se ha detectado a nivel mundial un nuevo agente patógeno, nombrado CORONAVIRUS, el mismo que produce la enfermedad llamada COVID-19. El CORONAVIRUS pertenece a una extensa familia de virus que poseen la facultad de transmitirse de un animal a una persona, produciendo cuadros clínicos que van desde un simple resfriado, hasta padecimientos graves como la muerte (Ministerio de Salud Pública, 2020). Por lo que este virus debido a las características que presenta y a su brote que se dio en el año 2020, adoptó el nombre de Covid-19 como enfermedad para los seres humanos.

Por esta razón, a nivel mundial se declaró una cuarenta obligatoria, para precautelar la seguridad de todas las personas. La misma que comenzó en el Ecuador el 18 de marzo del año en curso, dictaminándose un toque de queda a nivel nacional, como medida preventiva ante el posible contagio masivo de la sociedad (Diario el Metro, 2020). Factor por el cual se han tenido que suspender las actividades económicas registradas en el país, paralizando de una forma parcial, temporal o indefinida a todos los sectores de la economía indistintamente de la actividad a la cual se dediquen.

Uno de los sectores más afectados por esta decisión ha sido el turismo debido a que la mayoría de los países han cerrado sus fronteras, para que ningún ciudadano pueda salir o entrar del mismo y así reducir la propagación del CORONAVIRUS (ONU, 2020). Acción por la cual en el Ecuador se ha paralizado todas las actividades turísticas, perjudicando principalmente al comercio, las empresas gastronómicas y a la rama del alojamiento, ya que sin turistas ninguna de estas compañías pueden ejercer sus labores cotidianas.

Al empezar esta crisis, la Organización Mundial del Turismo examinó las consecuencias que podrían derivarse de esta pandemia. Manifestando que algunas de las medidas tomadas para evitar la propagación del Covid-19 afectarían gravemente a corto plazo, una de ellas es la restricción de viajes para turistas internacionales por motivo del COVID-19. Es por esto que, según la

información analizada hasta el 27 de abril del presente año, de los 217 destinos de todo el mundo, un total del 72%, detuvieron por completo el turismo extranjero imponiendo el cierre fronterizo de las terminales aéreas, marítimas y terrestres (ONU, 2020). Por motivo de esto, las industrias turísticas y hoteleras han sido los sectores más golpeados por esta crisis ya que los países cierran fronteras y la gente se queda en casa.

El turismo es la actividad preferida para muchos seres humanos, especialmente para quien vive en los países que se encuentran en frecuente desarrollo y necesitan un lugar en donde descansar, es por eso que se ha tomado medidas restrictivas para frenar la propagación del Covid-19, según últimos datos conseguidos por la OMT, son 156 los destinos que han detenido por completo el turismo internacional mediante el cierre de fronteras a viajeros (Preferente, 2020). Por esta razón las empresas dependientes de esta actividad laboral, se han visto gravemente perjudicadas por la pandemia registrada y las nuevas ordenanzas mundiales.

A causa de esto, el campo del alojamiento a sufrido grandes pérdidas, puesto que la mayoría de los hoteles han tenido que cerrar sus puertas al público por la cuarentena obligatoria, ya que se encuentra estrictamente prohibido el libre tránsito de las personas a actividades que no se encuentran permitidas. A más de esto, otra de las causas que tiene gran repercusión en este asunto es el cierre de las diferentes fronteras de la gran parte de los países de todo el mundo, gracias a esto ningún turista nacional o extranjero hoy en día visita estos establecimientos de pernoctación (Diario el Metro, 2020).

Por su parte, el Hotel MINI, no escapa de esta realidad, ya que debido a la situación antes descrita se ha visto en la obligación de paralizar las actividades del hotel, paralizando sus labores y proporcionándoles vacaciones indefinidas a todos sus trabajadores. Debido a que el hotel se encuentra situado en la frontera peruana-ecuatoriana y desde el cierre de la frontera y el toque de queda en el país el hotel ya no ha recibido ningún huésped. En este sentido, la empresa busca reactivar sus actividades cotidianas, una vez que se normalice el acceso

fronterizo y termine el estado de excepción, con el fin de posesionarse una vez más en el mercado y satisfacer las necesidades de sus clientes. Implementando en sus procesos de atención, todas las normas pertinentes de bioseguridad estipuladas por los entes reguladores para controlar el contagio del Covid-19.

Considerando lo enunciado anteriormente, el propósito del siguiente trabajo es proponer un plan de operaciones para la reactivación del hotel MINI, ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro, en el marco de la nueva realidad generada por el COVID-19, para ello la investigación se estructuró en cinco capítulos según se describe a continuación:

En el primer capítulo se presenta la introducción del trabajo, se describe el planteamiento del problema, la justificación y se plantean los objetivos de la investigación. El segundo capítulo corresponde al Marco teórico, en el mismo se incluye los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas y legales que sustentan el desarrollo de los objetivos planteados.

Por otra parte, en el tercer capítulo se describe la metodología empleada, incluyendo el enfoque, tipo y diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el procedimiento llevado a cabo para el análisis de la información recabada. El capítulo 4, muestra los resultados obtenidos de cada fase de la investigación, así como su análisis e interpretación cuantitativa. Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de la realización del trabajo a partir de los resultados logrados, culminando con las referencias bibliográficas que soportan la investigación.

1.1 Presentación del problema que aborda el TT

A finales del año 2019 se comenzó a vivir una de las pandemias que ha azotado con mayor fuerza a la humanidad, la misma que ha sido denominado coronavirus y su enfermedad llamada Covid-19. Por otra parte, el virus que causa este padecimiento se divulga esencialmente a través de las gotículas formadas cuando un individuo infectado estornuda o tose (OMS, 2020). Razón por la cual el mundo ha tenido que tomar medidas extremas para poder controlar los

posibles casos de contagio que se puedan producir con el diario cotidiano de la sociedad, uno de estos es la cuarenta, factor que producirá un estancamiento en la economía global.

En tal sentido, la economía del mundo ha presentado un constante declive desde la aparición de la pandemia, puesto que el Covid-19 ha afectado a tres de los principales ejes de esta fuerza; la producción, la cadena de suministros y el mercado. Dando como secuela la reducción de productos en las diferentes industrias, el consumo y el turismo en la gran mayoría de países, siendo uno de los implicados Ecuador (Pont, 2020). Por ende, uno de los principales perjudicados es el sector del turismo, debido a que las disposiciones emitidas por las organizaciones de salud manifiestan que ninguna actividad en la cual exista afluencia de personas podrán realizarse. Es por esto que no solo la rama turista se encuentra perjudicada, sino también las afines a la misma y esto ha afectado netamente a la hotelería ya que sin turistas no pueden existir clientes que necesiten un espacio para pernoctar.

Con relación a lo antes mencionado, esta pandemia ha afectado de forma contundente a la rama del alojamiento, puesto que los clientes de los diferentes establecimientos hoteleros a nivel mundial han cancelado sus reservaciones para este año 2020, ya que existe gran incertidumbre al no conocer cuáles son las razones concretas para que un ser humano pueda contraer el virus, impidiendo que ninguna persona desee realizar ninguna actividad fuera de su hogar o en sitios en donde se encuentren varias individuos que no pertenecen a su entorno habitual (Forbes, 2020). Debido al miedo producido por el contagio inminente que se puede producir al momento de tener contacto con algún ser humano infectado. Factor por el cual, los cimientos del sector hotelero se encuentran tambaleando y en alguno de los casos produciendo daños irreparables como el cierre definitivo de hoteles.

Cabe recalcar que el Ecuador es uno de los principales países afectados, ya que el país se caracteriza por ser uno de los lugares con mayores atractivos turísticos del mundo en lo que cada año se recibe a miles de turistas y por esto gran parte

de los ingresos monetarios que se introducen a la bolsa, provienen del turismo y al estar paralizado existe varias bajas considerables en las diferentes ramas como: la gastronomía, el comercio y la hotelería, puesto que cada una de ellas brindan un producto o un servicio a las personas que visitan el área en el cual se sitúan (Bonilla, 2020). En este aspecto varios hoteles se han visto en la necesidad de suspender sus actividades cotidianas al público y otros han optado por cerrar sus puertas definitivamente, ya que no están obteniendo ingresos rentables para su establecimiento.

Lo anterior, se corrobora de acuerdo con lo expresado por; (Angulo, 2020) quien señala que la ocupación hotelera en el país al principio de la cuarentena disminuyó un 36%, mientras que Colombia y Perú presentaron una baja del 23% y 34% respectivamente. No obstante, para finales de este año todas estas cifras pueden incrementar, debido a que hoy en día las personas que están hospedadas en los hoteles son sujetos que no han podido regresar a su lugar de origen o simplemente son individuos que tienen que realizar una cuarentena obligatoria para poder deducir si presentan síntomas o no del Covid-19. Es por esto que, si no se elabora un plan de contingencia para poder contrarrestar este virus los hoteles se quedarán sin huéspedes a mediados de año, siendo lo más recomendable trabajar de la mano con esta nueva situación que ha golpeado al mundo.

En este mismo orden de ideas según estudios realizados el ingreso de turistas para el año en curso podría reducirse en un 20% o 30%, puesto que el ingreso de personas de sus principales mercados emisores como son (EEUU, Perú, Colombia y España), han disminuido, lo que esto se traduce a una pérdida de 450 mil visitantes internacionales (UTPL, 2020), situación que genera una pérdida considerable para los diferentes hoteles que se encuentran en las principales ciudades del país y las fronteras. Razón por la cual muchos de los establecimientos de alojamiento tendrán que suspender sus actividades por un periodo indefinido o simplemente total si no realizan actividades para combatir la situación actual en la que se vive.

En este contexto, el Hotel MINI se ha visto en la necesidad de paralizar sus operaciones. En conversaciones sostenidas con el Gerente y Administrador, mencionan que el alojamiento turístico ha tenido una baja considerable en los últimos meses, llegando al punto de no tener ni una sola habitación ocupada. Sin embargo, la crisis del coronavirus ha obligado a los hoteles y alojamientos turísticos a buscar prácticas que les ayuden a desarrollar estrategias de salida. Dentro de éstas habrá con casi toda certeza, un eje fundamental para recuperar la confianza del cliente; fundamentada en realizar sus operaciones dentro de medidas de bioseguridad.

Frente a esta situación, se ve la necesidad de realizar un plan de operaciones para la reactivación del Hotel MINI, ubicado en el cantón Huaquillas provincia del Oro, con la finalidad de adecuar los diferentes procesos operativos, con base a las nuevas normas de bioseguridad emitidas por los entes pertinentes, para alcanzar a cubrir las nuevas expectativas que poseen los clientes, ya que actualmente el establecimiento hotelero no cuenta con ello.

En vista de la situación planteada anteriormente, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Qué acciones técnicas, operativas y organizativas se deben considerar para la reactivación del Hotel MINI en el marco de la nueva realidad generada por el COVID-19?

1.2 Justificación de la investigación

La importancia de un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hotel MINI es notoria, ya que servirá de guía a la alta gerencia y al equipo de colaboradores en la prestación del servicio dentro de las condiciones de bioseguridad, lo que permitirá generar valor para los huéspedes y/o usuarios y por ende para la organización. El mismo estará enfocado en optimizar la ejecución de los procesos que se realizan en todas las áreas del establecimiento con garantía de bioseguridad y calidad ante la nueva realidad.

De tal manera se justifica la importancia de la propuesta como estrategia para la reactivación y optimización de las operaciones que se realizan en el hotel; con el

fin de garantizar la satisfacción del cliente dentro de un nuevo escenario de expectativas; con este estudio principalmente se pretende beneficiar a las siguientes partes interesadas:

Huéspedes y usuarios: con la implementación del plan de operaciones se podrá brindar un servicio seguro y de calidad dentro de parámetros de bioseguridad, lo cual permitirá cumplir con todas las expectativas que puede tener el huésped al momento de arribar a las instalaciones del establecimiento hotelero.

Propietarios: la propuesta servirá como guía en las acciones a realizar con el fin de reactivar las operaciones bajo parámetros de eficacia y eficiencia en el servicio prestado, lo que llevará a la organización a ser más competitiva. Asimismo, estas acciones van a repercutir de forma positiva en la generación de recursos al establecimiento, puesto que los ingresos podrán ser mayores a los planteados en un principio, al inicio de la pandemia, por otra parte, y no menos relevante beneficiara a los propietarios en el incremento y expansión de su mercado habitual.

Empleados: las estrategias propuestas permitirán que los empleados se empoderen en las actividades que realicen y por ende tendrán una mejor actitud al momento de cumplir todas sus labores cotidianas, haciendo que mejoren la calidad del servicio prestado. No obstante, otro beneficio que aportara la realización de este plan es; que todos los trabajadores se sentirán que realiza sus labores diarias en condiciones seguras, estipuladas por los entes reguladores que garantizan su salud.

Comunidad: Al activarse las operaciones en el Hotel Mini, el cantón Huaquillas cuenta con un establecimiento que ofrecerá un servicio dentro de los parámetros de bioseguridad, lo que es imprescindible para la activación del sector en el mismo, puesto que a su alrededor existen pequeños y medianos negocios que podrán volver a funcionar una vez más, después de que el hotel ya esté recibiendo huéspedes.

Adicionalmente, desde el punto de vista teórico y metodológico, en la investigación se aplican teorías, metodologías y herramientas propias del área

de hotelería en los procesos internos del establecimiento, con bases y fundamentos que se centraran en el campo profesional.

Finalmente, desde el punto de vista académico el presente trabajo servirá de guía para futuros estudios de temática similar, ya que se podrá contar con un documento científico el cual proporcionará información relacionada a los diferentes procesos de reactivación laboral, al momento que las actividades cotidianas de una empresa de alojamiento se vean paralizadas por una pandemia.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un plan de operaciones para la reactivación del hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro, en el marco de la nueva realidad generada por el COVID-19.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar los procesos operativos que se realizan en el Hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro.
- Evaluar los procesos operativos que se realizan en el Hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro con base a los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes reguladores.
- Formular los protocolos de bioseguridad para los procesos operativos que se realizan en el Hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro.
- Diseñar el plan de operaciones para la reactivación de las actividades del hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro, con base a los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes reguladores.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es uno de los elementos con mayor significancia en el trabajo de investigación, ya que se produce mediante revisión documental-bibliográfica que consiste en la recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven para fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema Arias (2012). El presente capítulo contiene los antecedentes, la fundamentación teórica y las bases legales que sustenta el estudio.

2.1 Antecedentes de la investigación

Al hablar de los antecedentes de una investigación se hace referencia a los estudios preliminarmente realizados, tomándose como referencia tesis, trabajos de grado o artículos realizados conforme al tema sé que se está tratando, puesto que todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema (Balestrini, 2003)

Entre los trabajos revisados que referencia al objeto de estudio se toman en cuenta los siguientes:

En primer lugar, se tiene la investigación desarrollada por Villegas et al. (2019) el cual realizó un proyecto de grado que tuvo como objetivo primordial proponer un plan estratégico para el Hotel Nuevo Amanecer periodo 2020-2024, el cual estuvo enmarcado en una evaluación de las áreas operativas y administrativas, tomando como base la información del año 2018. La investigación toma en cuenta las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros, que se hospedan en hoteles tres estrellas, es así que busca diferenciarse y crear un océano azul. Con la finalidad de validar la viabilidad de las estrategias propuestas se realizó un sondeo a 100 personas que se alojaron en el Hotel Nuevo Amanecer, los cuales 55% fueron mujeres y 45% hombres, a más de eso se realizó una entrevista al gerente propietario para recabar información acerca del hotel y toda la información conseguida se la evaluó mediante un check list.

Por otro lado, Marín (2018), realizó un trabajo investigativo cuyo propósito fue proponer un plan estratégico aplicado a empresas hoteleras: caso práctico Hotel Calle Angosta de la ciudad de Cuenca 2017-2018 para analizar la situación interna y externa en la cual se desarrolla el hotel, determinando problemas y soluciones mediante la aplicación de estrategias de rentabilidad. Para la realización del presente plan estratégico se utiliza la metodología cualitativa, por lo que se analiza fuentes bibliográficas que permiten desarrollar el proyecto de intervención; además, se obtienen varios referentes teóricos sobre la planificación estratégica, etapas, beneficios e importancia. Así mismo se diagnostica y evalúa la organización del Hotel mediante las fuentes bibliográficas, la aplicación de entrevistas y salidas de campo.

Así mismo, Loor (2016), diseñó una investigación cuyo objetivo consistió en elaborar un Análisis de factibilidad para la implementación de una hostería ecológica en el recinto San Ramón del armadillo, en el Cantón el Carmen, provincia de Manabí. En el cual se desarrolló una investigación analítica, descriptiva y explicativa, teniendo una metodología mixta puesto que se utilizó en el ámbito cualitativo una entrevista a las principales autoridades del Cantón y por el lado cuantitativo se realizó una encuesta a los moradores que viven a los alrededores del lugar en el cual se pretende construir el establecimiento hotelero (246 personas). El estudio antes detallado servirá como guía para la estructura del presente trabajo, debido a que fue realizada con una metodología mixta para poder recabar datos, la misma que será utilizada en la presente investigación por lo que se considera las técnicas e instrumentos como referencia para la recopilación de información acerca de los procesos y actividades que realizan en el Hotel MINI.

2.2 Bases teóricas

Según Arias (2012) “Las bases teóricas se refieren al desarrollo de los aspectos generales del tema, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el sinónimo o problema planteado” (p.25). Este punto de estudio es el que da la

iniciativa al investigador para profundizar el objeto de estudio, utilizando los recursos idóneos y con los cuales va a obtener mayores resultados acerca de la investigación.

2.2.1 Establecimientos de alojamiento

Es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y/o habitual prestan un servicio de pernoctación, cuya principal actividad es ofrecer alojamiento a las personas con o sin otros servicios complementarios, por un costo establecido dependiendo la categoría que posea o los servicios ofertados. Teniendo como denominación genérica a los Hoteles, hostales, lodge, resorts pensiones, albergues, campamentos, pensiones, apartamentos o simplemente cualquier otro establecimiento de características similares (MINTUR, 2020).

2.2.2 Clasificación de los establecimientos de alojamiento

La clasificación de los establecimientos de alojamiento a considerar en la presente investigación son los planteados por el (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016) los cuales se describe a continuación:

a) Hotel (H): Establecimiento que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas, cuenta con el servicio de alimentación y bebida sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

b) Hostal (HS): Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas, puede prestar el servicio de alimentos y bebidas. Mínimo de 5 habitaciones.

c) Hostería (HT): Ofrece el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Mínimo de 5 habitaciones.

d) Hacienda Turística (HA): Cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje, se encuentran localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales, permite el disfrute con la naturaleza. Mínimo de 5 habitaciones.

e) Lodge (L): Establecimiento de alojamiento turístico, ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Mínimo de 5 habitaciones.

f) Resort (RS): Son instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje, que ofrecen actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas. Mínimo de 5 habitaciones.

g) Refugio (RF): Establecimiento de alojamiento que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas. Se localiza generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

h) Campamento Turístico (CT): Establecimiento que cuenta con instalaciones para el servicio de hospedaje en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baños cercanos al área de campamento. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida, ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

i) Casa de Huéspedes (CH): Establecimiento que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones, esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

A continuación, se describe detalladamente los aspectos más resaltantes relacionados con los hoteles, por ser el objeto de estudio del presente trabajo

2.2.3 Hotel

Es un establecimiento de carácter público o privado destinado a brindar una serie de servicios tales como el alojamiento, la alimentación y demás servicios complementarios en busca de la satisfacción del cliente, los cuales pueden ser turistas nacionales o extranjeros (Barragan, 2005). Por lo que mediante el servicio que brinda el hotel busca ser una fuente de ingresos propia, proveer de empleo a la sociedad y dar un servicio a la altura de la comunidad. Esta empresa de alojamiento está clasificada por estrellas las mismas que ayudan a diferenciar un hotel de otro.

2.2.4 Clasificación de los hoteles

En la rama de la hospitalidad se encuentra varias clasificaciones siendo algunas de ellas simples y otras un poco más complejas, por lo que la clasificación de los hoteles en cada uno de los países, está establecida por la competencia privativa de la autoridad nacional de turismo, ya que la misma establece a nivel nacional las categorías oficiales según la categorización de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016). A continuación, se detallará la clasificación por estrellas que rige en el Ecuador.

- **2 estrellas:** Son los sitios de alojamiento más económicos del mercado, cuenta con una habitación y baño privado, cuenta con mobiliaria como un ropero, una mesa y una silla. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos.
- **3 estrellas:** Son lugares de pernoctación de mediana categoría, cuentan con amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo, algunos incluso poseen un pequeño mini-bar. Ofrece alimentación, ya que algunos hoteles de esta categoría cuentan con restaurante propio.
- **4 estrellas:** Son hoteles conocidos como de primera clase, cuentan con amplias habitaciones totalmente equipadas, cuenta con su restaurante y

lavandería propia del establecimiento. Todo el personal que labora en el hotel está altamente calificado para satisfacer la necesidad del cliente.

- **5 estrellas:** Son establecimientos considerados como de lujo, se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios que van desde espacio para piscinas, gimnasio con profesores y animadores infantiles incluidos. Ofrece un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches.

2.2.5 Proceso de operación de un Hotel

Los diferentes procesos de un hotel son el conjunto de actividades, encaminadas a la obtención de un objetivo en forma de servicio que lejos de ofrecer al huésped un beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de experiencias culminadas en un concepto de bienestar total. Realizándolo en un lapso de tiempo relativamente mínimo que abarca desde la elección del establecimiento de alojamiento, pasando por la prestación del servicio y extendiéndose a un periodo lo suficientemente lejano a la propia estancia del cliente en el hotel (TECNOHOTEL, 2016). Los procesos que se realizan en las principales áreas son:

- **Reservas y Recepción (Front Desk):** Es el área que representa el eje en la relación con el cliente desde que va a realizar la reserva por cualquier medio o desde que arriba a las instalaciones del hotel. En este sitio del hotel la encargada es la primera persona que tiene contacto con el huésped, ya que es el que entra en contacto con él desde el check-in, durante su estancia y en el momento del check-out. Aquí se atiende las reservaciones de las diferentes plataformas de reservas y se encargan de manejar el dinero proveniente de los depósitos correspondientes para garantizar las reservas (Barragan, 2010). Funciones primordiales.
 - a) Proporcionar toda clase de información en relación con el hotel.
 - b) Canalización de mensajes, correspondencia y telegramas a los clientes.
 - c) Manejo de reservaciones con los huéspedes que buscan alojamiento

- **Ama de llaves (Housekeeping):** Es el departamento con mayor número de empleados, puesto que se encarga de toda la limpieza de habitaciones, áreas públicas y nobles del hotel. Según Barragán (2010) se pueden distinguir las siguientes funciones:
 - a) Se encarga de controlar y realizar el servicio de las habitaciones en cuanto a limpieza, reposiciones de suministros y tratamiento de blancos, por medio de las camareras, llevando un control de los cuartos ocupados y los que ya están con check-out, también es encargada del departamento de ropería y de insumos, en donde se conservan los suministros de aseo, de limpieza.
- **Alimentos y bebidas (AA&BB):** Es el área que coordina las actividades realizadas en las operaciones del restaurante, la cocina y el room service (servicio a la habitación). Su función principal es mantener la alta calidad de los alimentos, bebidas y servicio que se oferta (Casillas, 2005). Proporciona la alimentación ya sea en el restaurante o como room service a todos los clientes hospedados en el Hotel, brindándoles un servicio personalizado y de calidad para el máximo deleite de los comensales.
- **Mantenimiento:** Es el departamento encargado del mantenimiento de las maquinarias, habitaciones e infraestructura en general, por otro lado, también se encarga de las reposiciones de los elementos de trabajo de cada una de las áreas del hotel, realizando labores de carpintería, electricidad y fontanería en cualquier parte del hotel que la requieran, por petición de los huéspedes o de algún encargado de otro departamento (Barragan, 2010).

Por lo que para la realización y mejora de todos los procesos que se puede realizar en una empresa ya sea esta de alojamiento o de cualquier índole, lo más recomendable es realizar un plan de mejora o de operaciones, para deducir fallas y así corregirlas conforme a lo dispuesto por las autoridades, en base a lo que se pretenda efectuar.

2.2.6 Plan general

Es la intención y proyecto de realizar algo en lo particular con el fin de establecer objetivos, siendo el conjunto vinculado de metas que tiene como fin alinear una actividad humana, siendo el instrumento más eficaz para reconocer falencias y poderlas corregir. Aunque por otro lado el mismo es considerado como el documento que identifica y describe una oportunidad de negocio examinando la viabilidad y el desarrollo de todos los procedimientos necesarios para convertir lo evaluado en los objetivos propuestos (Ayala, 2014). Es por esto que toda organización debe llevar una planeación en la cual se formule un plan enfocado en algunas de las variables como; objetivos, proyectos, estrategias, etc.

2.2.7 Tipos de planes

La guía que se establece elaborar para tomar las debidas correcciones de cada área de la empresa, conlleva a la serie de acciones que deben ejecutarse para elaborar cada parte del plan es por esto que los planes se dividen en función del tiempo corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, cabe recalcar que dependiendo del tipo de organización un año puede ser un corto plazo, mientras que para otro tipo de empresa puede ser un largo plazo (Fisher et al., 1995). Por lo que cada organización está obligada en cuantificar la duración de un periodo dependiendo el tiempo que tardar cada fenómeno en desmostar cambios. Por lo que en función de quien realiza la planeación existen tres tipos:

- 1. Planeación estratégica;** Es aquella que requiere establecer objetivos con la finalidad de obtener resultados positivos en periodos específicos de tiempo, siendo esta de responsabilidad total del directivo más alto de la organización. Los planes estratégicos se centran en temas amplios y duraderos que aseguran la efectividad de la organización y su supervivencia durante muchos años, siendo realistas, medibles y alcanzables.
- 2. Planeación táctica;** Este tipo de planeación es la que se lleva a cabo en las diferentes áreas de todos los departamentos de la empresa, en el cual se toma en cuenta todos los recursos de la organización, partiendo de los lineamientos recomendados por la planeación estratégica, concentrándose

en lo que se debe hacer a mediano plazo a fin de ayuda a lograr el objetivo general o meta.

- 3. Planeación Operativa;** La planeación operativa consiste de actividades muy detalladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la organización, por lo general, determina las actividades que debe desarrollar el elemento humano. Se rige de acuerdo a los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas y son a corto plazo.

Es por esto que para el presente trabajo se va a realizar una planificación operativa ya que convierte los conceptos generales del plan táctico en cifras claras, en pasos concretos y en objetivos evaluables a corto plazo, demandando una aplicación de recursos que sean eficientes y efectivos en consecución de los objetivos establecidos, todo esto con base a las nuevas normativas emitidas por los entes reguladores para controlar y mitigar el contagio del Covid-19.

2.2.8 Plan de operaciones

El plan de operaciones engloba todos los aspectos técnicos y organizativos que tienen que ver con la elaboración de los productos o prestación de los servicios. Gracias a éste, una organización determina y describe de manera detallada todos los recursos necesarios (recursos humanos, materiales, tecnológicos) para llevar a cabo la actividad productiva, así como los costes en los que incurrirá (Nuño, 2019). Cuando se hace referencia a las operaciones dentro de una empresa se hace referencia a todos los procedimientos y acciones que ayudan a que la empresa cumpla su finalidad principal y logre los resultados esperados.

2.2.8.1 Pasos para la elaboración de un plan de operaciones

El Plan de Operaciones resume todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen al programa siendo la interface entre la planificación y la ejecución, ya que es la instancia previa al abordaje territorial. Está dirigido a garantizar el funcionamiento diario de las acciones conteniendo diferentes tipos de informaciones sobre recursos, cronogramas, actividades y responsabilidades (OMS, 2020). De esta manera se procederá a detallar los pasos a seguir para

luego evaluarlos y modificarlos con base a las normas de bioseguridad que todo hotel hoy en día debe cumplir.

- Definir una estructura física que sirva como base de operaciones y sea a su vez la cara visible del programa.
- Definir la estructura organizacional operativa, capacitarla adecuadamente y especificar con claridad las responsabilidades de cada miembro de la organización.
- Contactar a las organizaciones identificadas en cada actividad y asegurar su colaboración.
- Establecer una zonificación del área a tratar que permita confeccionar una secuencia operativa en la que se priorice el trabajo sobre los sectores de riesgo establecidos pertinentemente.
- Confeccionar un cronograma y ruta crítica, precisando fecha de comienzo y finalización de cada actividad.
- Definir los recursos materiales, humanos y financieros que serán necesarios para cada una de ellas.
- Analizar detalladamente el presupuesto y establecer la dinámica del financiamiento.
- Determinar los mecanismos de recolección y procesamiento de la información y elaboración de informes, así como el circuito de canalización de los mismos.
- Definir la metodología de inducción de participación comunitaria.
- Operacionalizar el monitoreo y evaluación.

2.2.9 Normas de bioseguridad en los hoteles

El Protocolo COVID-19 para Alojamientos Turísticos está destinado a todos aquellos establecimientos que brindan servicios de alojamiento independientemente de su tipología en el territorio nacional, con el fin de asegurar en todos los puntos críticos de la prestación del servicio, la prevención de la propagación del virus en la comunidad y la afectación de los huéspedes y los trabajadores de todo el sector (ArgentinaUnida, 2020). Por lo que a continuación se detallara algunas de las medidas que deberán tomar los hoteles para reactivar su funcionamiento.

- Realizar la reservación y el check-in antes de llegar al hotel por medio de un aparato tecnológico (celular o computador).
- Color en las instalaciones del hotel, señaléticas con todos los protocolos de bioseguridad, los huéspedes deberán llevar a la mano objetos propios de uso común, como esfero, hojas, etc.
- Al llegar al hotel el huésped deberá ser tomado la temperatura y desinfectado por completo.
- Mantener una limpieza con productos adecuados (amonio-cuaternario) de periódica-diaría en todas las instalaciones del hotel.
- Obligar el uso frecuente de mascarilla, careta acrílica y guantes quirúrgicos dentro y fuera del hotel.
- Establecer horarios de limpieza y desinfección de acuerdo con los movimientos del personal y atención de visitantes.
- Llevar un registro de limpieza y desinfección en cada departamento.
- Garantizar en todo momento los implementos de limpieza como toallas desechables para secar las manos, jabón antibacterial y alcohol en gel.
- Para el uso de áreas comunes, se debe acoger a los lineamientos estipulados con respecto a la capacidad de aforo por espacio determinado.

2.3 Bases legales

2.3.1 Reglamento de Alojamiento Turístico.

CAPÍTULO III; Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.

Art. 12.- Los establecimientos de alojamiento turístico

Hotel

Según el Ministerio de Turístico (2020), en el reglamento de alojamiento turístico, establece que un hotel es un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un

área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

2.3.2 Manual del Comité de Operaciones de Emergencia.

Protocolo general para el uso de medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico.

Lineamientos generales (COE, 2020).

- Los establecimientos de alojamiento, sujetos de este protocolo, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional. De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir el distanciamiento entre personas (2 metros dentro y 1 metro fuera de la infraestructura).
- Se deberá dar cumplimiento a la Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales emitido por la MTT6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción, así como toda disposición emitida por el COE Nacional

2.3.3 Sistema de variable

Para la construcción de una prueba se debe partir de la operación de variables, ya que son atributos y cualidades observables que poseen las personas, objetos e instituciones que expresan magnitudes que varían discretamente o en forma continua, es decir puede sufrir cambios, los cuales son analizados, medidos y manipuladas en una investigación (Arias, 2016).

Por tal motivo, se procedió al análisis de la operación de variables, el cual se presenta en la tabla 1.

Tabla 1. Operación de Variable.

Fuente: R. Jiménez, 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS O PREGUNTA	INSTRUMENTO
PROCESOS OPERATIVOS	Son aquellos que se realizan bajo condiciones de bioseguridad con el fin de generar productos y servicios a los clientes. Conformando en conjunto la denominada cadena de valor.	Métodos	Es la forma de realizar las actividades, bajo condiciones de bioseguridad	Del 1.1 al 1.9	LISTA DE CHEQUEO
		Mano de Obra	Son las personas que realizan la tarea, tomando en cuenta las condiciones de bioseguridad	Del 2.1 al 2.5	
		Equipos y mobiliario	Tiene relación a los equipos y mobiliarios con los que se realizan las tareas	Del 3.1 al 3.6	
		Infraestructura	Es el área física en donde se ejecuta las tareas	Del 4.1 al 4.7	
		Recursos	Están relacionados a los diferentes insumos y materiales requeridos para realizar una tarea	Del 5.1 al 5.8	

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA EMPLEADA

En este capítulo, se describe el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información sobre el objeto de estudio y el procedimiento llevado a cabo para el desarrollo de la investigación. Al respecto, Arias (2016) señala que, “El marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16).

3.1 Paradigma

El presente trabajo de investigación se enmarco dentro del paradigma positivista, puesto que la principal base es la experiencia desarrollada mediante la observación del objeto investigado. El positivismo asevera una realidad absoluta y medible, ya que se debe concatenar una relación entre el investigador y el fenómeno de estudio de manera controlada, debido a que la misma no debe influir en la realización del estudio (Arias, 2016). Siendo los métodos estadísticos inferenciales y descriptivos la base de este paradigma.

Dado que el presente estudio cumple con los elementos que caracterizan el enfoque positivista descritos anteriormente, para cumplir con los objetivos planteados; se considera que este trabajo tiene un estudio inmerso en el paradigma positivista.

3.2 Enfoque de investigación

La investigación se la realizó bajo un enfoque cuantitativo, tomando en cuenta que este constituye un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para justificar ciertas suposiciones. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables (Hernandez y Mendoza, 2018).

Algunas de las características esenciales del enfoque cuantitativo según Hernández y Mendoza (2018) son:

- Con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos (variables).

- Está ruta se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba. Tomando en cuenta que va de lo general a lo particular.

En este contexto, el presente proyecto investigativo se enmarco en un enfoque cuantitativo, debido a que el objeto de estudio posee características medibles y observables, permitiendo medir la variable de estudio para así recabar datos reales, los cuales ayudaron a determinar y diagnosticar los diferentes procesos operativos que se realizan en el Hotel MINI.

En el presente estudio se obtuvieron resultados reales, referente a los procesos que se realizan en el establecimiento hotelero; asimismo se empleo instrumentos cuantitativos para la recolección de de los datos y la estadística descriptiva en el procesamiento de los mismos.

3.3 Alcance de la investigación trabajo

El alcance del trabajo se suscribe dentro del corte descriptivo, al respecto (Hernández y Mendoza, 2018) sostiene que, los estudios de tipo descriptivo son aquellos que comprenden la descripción, el análisis y la interpretación de la naturaleza actual y los procesos de los fenómenos.

Con base a lo antes expuesto, en el presente estudio se conoció la situación que atraviesa el establecimiento objeto de estudio actualmente y la descripción exacta de los procesos operativos que se realizan para brindar el servicio de alojamiento a los huéspedes y estos que brinden una seguridad total. Para de esa manera establecer el plan de operaciones para la reactivación del Hotel MINI y brindar un servicio de calidad.

3.4 Tipo de investigación

La investigación también corresponde a una investigación de campo, la cual, según Hernández y Mendoza, (2018) consiste en la recolección de datos directamente de las personas investigadas en el lugar exacto donde ocurren los hechos. En el caso de estudio los datos fueron directamente recolectados en lugar de estudio, es decir, en el Hotel MINI, con personas que se hospedaron y apoyaron a la investigación permitiendo obtener información verdadera del establecimiento.

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es una estrategia que se realiza para obtener la información o datos requeridos, la presente investigación se desarrollo bajo un diseño no experimental – transversal, tomando en cuenta los parametros para obtener un buen resultado.

Por otro lado, la investigación tambien se desarrollo dentro de un diseño transversal que Hernández y Mendoza (2018) definen como: “aquellos estudios que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y en lugar específico. Su propósito normalmente es evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo” (p.176). En el caso de estudio.

La información se obtuvo en un solo momento y el lugar específico en donde se realizan los procesos.

3.6 Población y muestra

La población es la parte global que se pretende estudiar, según Arias (2016) “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, quedando delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). De esta manera, la población de la presente investigación está conformada por once (11) personas, que integran el equipo de trabajo del Hotel MINI y aportaron con información verídica para realizar el trabajo de titulación, el cual se presenta en la tabla 2.

Tabla 2. Población del Hotel MINI.

Fuente: R. Jiménez, 2020.

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Administrador	1
Recepcionista	1
Jefe de Mantenimiento	1
Chef	1
Mesero y Barman	2
Ama de llaves	1
Camarero	2
Guardia	1
TOTAL	11

En cuanto a la muestra se puede decir que es el subconjunto de todo un universo, sobre el cual se recolectaran datos pertinentes del caso (Arias, 2012). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación por el número de unidades que conforman la población, esta resulta accesible en su totalidad, por lo que no es necesario extraer una muestra, ni estratificar una parte de ella. Por esta razón, la muestra es igual a la población que es de once (11) empleados.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son procedimientos que le permiten al investigador obtener la información necesaria para poder cumplir a cabalidad el objetivo de investigación. Arias (2016) afirma que las técnicas son habilidades operativas llevadas a cabo por el investigador, con el propósito de recolectar datos en la investigación. Está compuesta por una serie de etapas que se llevan a cabo en función de la búsqueda y recopilación de la información ineludible para alcanzar los objetivos establecidos en el estudio. De tal manera para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación:** La observación proporciona la facultad para entrar en contacto con el estudio y poder recoger información diversa en contextos diferentes (Arias, 2016). Por esta razón esta técnica permitió conocer los

diversos elementos que conforma cada proceso que integra los procesos operativos que se realizan en el hotel MINI. Con la finalidad de identificarlos, describirlos, determinar las falencias y las inconsistencias que tenían los mismos con respecto a la a los criterios de bioseguridad.

3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos son definidos por Arias (2016) como: “cualquier recurso (en papel o digital), que se utiliza para obtener registrar o almacenar información” (p. 68). En la presente investigación se empleó la lista de chequeo.

3.7.3 Lista de Chequeo

La lista de chequeo son formatos creados para identificar y evaluar actividades o procesos que se realizan, es una herramienta metodológica compuesta por una serie de ítems o comportamientos necesarios para tomar en cuenta con relación al control o evaluación que se pretende realizar (Oliva, 2009).

Es por esto que en la presente investigación se utilizó la lista de chequeo para evaluar los siguientes indicadores de la variable de estudio:

- Mano de Obra
- Métodos
- Equipos y Mobiliario
- Infraestructura
- Recursos

3.8 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida toda la información se procedió a transformar todos los datos recolectados en información de utilidad para la investigación, por tal motivo, se determinó de manera apropiada la forma de comunicar los resultados y representar su incidencia. La técnica metodológica de cada una de las herramientas que a continuación se exponen se tuvieron que adecuar conforme a la cultura de la empresa.

a. Diagrama PEPSC: Este diagrama es un modelo que se lo utiliza para identificar y aclarar los aspectos que se necesitan para crear un producto o

servicio, sus siglas simbolizan a los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes (Alvarez, 2020).

b. Mapas de Procesos: Es una cadena de pasos, actividades y decisiones que convierten entradas en salidas finales para un cliente específico, permitiendo profundizar en el funcionamiento y desempeño de los procesos que se realizan en una empresa (Alvarez, 2020).

c. Flujogramas: Es la secuencia de actividades que se establecen al momento de la realización de un proceso, representando situaciones y hechos que se produjeron mediante símbolos, para manifestar el flujo de una rutina (Alvarez, 2020).

3.9 Validez y confiabilidad

3.9.1 Validez

Con respecto a este tema Hernández y Mendoza (2018), hacen referencia a este punto como el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de la variable evaluada y está relacionado con la eficacia con que un instrumento mide el objetivo.

En la presente investigación se determinó la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de los expertos, pertenecientes a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (Mgs. Marcelo Nieto – Mgs. Paola Lopez – Mgs. Alirio Mejia), debido a que los sujetos implicados tienen una formación académica en la carrera de Hotelería y Turismo. Por lo que se consideran expertos en el área de estudio, lo que permitió valorar las diferentes opiniones en cuanto al contenido, la pertinencia y la relación de los ítems con los objetivos de la investigación, la variable de estudio y a las dimensiones e indicadores de la misma.

3.9.2 Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados. Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad.

Dichos coeficientes oscilan entre cero (0) y uno (1), donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo a cero hay mayor error en la medición. El método matemático utilizado en la presente investigación fue el Coeficiente alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right], \quad (1)$$

En donde se puede decir que:

- S_i^2 Es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados
- k Es el número de preguntas o ítems.

Por tanto, se procedió a determinar la confiabilidad del instrumento de medición realizado, arrojando un valor de **0.95**, lo cual permitió demostrar que se tiene un alto índice de confiabilidad.

3.10 Análisis e interpretación de datos

El análisis de la información está relacionado con las técnicas y estadísticas para interpretar el significado de los datos recolectados. Es por esto que Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que los métodos de análisis de datos son variados, pero cada método tiene su propósito específico, cuya finalidad es responder a los objetivos planteados. Por cuanto, para el análisis de información en la presente investigación se realizó lo siguiente fases:

Fase I: Caracterización de los procesos operativos del Hotel MINI

En esta fase de la investigación se procedió a realizar una descripción del proceso operativo en el Hotel MINI, aplicado la técnica de observación, con los resultados obtenidos se elaboraron los diagramas PEPSC, Mapas de procesos y flujogramas para la comprensión de los procesos.

Fase II: Evaluación de los procesos operativos del Hotel MINI

Para la evaluación de los procesos se utilizó la lista de chequeo y a partir de los resultados se determinan las falencias y se proponen los ajustes a los procesos.

Fase III: Formulación los protocolos de bioseguridad, para los procesos operativos del Hotel MINI

Una vez determinadas las falencias en el aspecto de bioseguridad en los procesos realizados de las diferentes áreas, se formularon los diferentes protocolos de bioseguridad a implementar.

Fase IV: Diseño del plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hotel MINI

Para finalizar, se elaboró un plan de operaciones para activar las diferentes áreas operativas, este plan contiene de manera específica las actividades a realizar, los recursos necesarios, el tiempo de ejecución y los beneficios que garantiza la efectiva implementación del mismo, para brindar un servicio de calidad y seguro al huésped con todas las normas y medidas de seguridad estipuladas por los entes de salud y hotelería.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se describen los resultados obtenidos a partir de la realización de la investigación, al respecto, Arias (2016) manifiesta que se debe exhibir el significado de los hallazgos conseguidos y contrastarlos con los antecedentes de investigación, para establecer diferencias, contradicciones y semejanzas.

4.1 Caracterización de los procesos del Hotel MINI

Para realizar la caracterización es necesario conocer los elementos distintivos de la organización objeto de estudio, en este caso el Hotel MINI, por lo cual a continuación se presenta su descripción.

4.1.1 Descripción del Hotel MINI

El hotel MINI es un emprendimiento de corte familiar que lleva en el mercado más de 30 años, se caracteriza por brindar a sus huéspedes alojamiento y alimentación, tanto a turistas ecuatorianos como peruanos puesto que las instalaciones se sitúan en la frontera sur del país.

Su infraestructura consta de:

- Restaurante
- Bar
- Karaoke
- Sala de Eventos
- Piscina y Jacuzzi
- Treinta (30) habitaciones
- Área de recreación
- Zona de fumadores
- Lavandería
- Parqueadero

Ubicación

El Hotel MINI está localizado en la provincia El Oro, cantón Huaquillas, encontrándose ubicado en la Av. Teniente Cordovéz y Calle Rocafuerte exactamente a 10 minutos a pie del puente internacional que une al Ecuador con el Perú. Siendo un lugar de fácil acceso peatonal y vehicular ya que todas las entradas al establecimiento están habilitadas para el libre tránsito de las personas, en la Imagen 1, se observa la ubicación del establecimiento.



Imagen 1. Ubicación del Bar-Restaurante MINI Hotel. Tomado de: Google Maps, 2020

Organización:

La estructura del hotel Mini es de tipo jerárquico funcional ya que el dueño del hotel es quien lo gerencia y por ende delega cargos a los demás empleados del establecimiento, Tal y como se presenta en la Figura 1.

El hotel MINI posee una nómina de trabajadores conformada por once individuos que responden a los siguientes cargos; Gerente General, Administrador, Recepcionista, Jefe de mantenimiento, Chef, Mesero, Barman, Ama de Llaves, Camarera y Guardia.



Figura 1. Estructura Organizativa Hotel MINI

Fuente: R. Jiménez, 2020.

Por otra parte, se determinó que el proceso operativo está compuesto dos líneas de servicio claramente diferenciada, las cuales se describen a continuación:

1.- Servicio de Alojamiento: El servicio de alojamiento se encarga de proporcionar un espacio determinado y diseñado para la pernoctación temporal de cualquier individuo, por un tiempo establecido. El Hotel MINI para la prestación de este servicio cuenta con 30 habitaciones divididas en simples, dobles, familiares y suites, por otra parte esta línea de servicio esta conformada por una secuencia de procesos los cuales se describen en la tabla 3.

Tabla 3. Procesos de Alojamiento del Hotel MINI

Fuente: R. Jiménez, 2020.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Atencion al cliente	Este proceso se encarga de aclarar todas las dudas o inquietudes que tenga un cliente al momento de arribar al hotel.
Reservas	Es el proceso que realiza con anticipacion todo cliente para reservar una habitacion especifica en una fecha ya establecida.
Check-in	Proceso que debe realizar todo huesped al momento de arribar al hotel, en el cual se tomaran toda la informacion respectiva para el ingreso del cliente al establecimiento.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Check-out	Proceso que se realiza al momento que el huesped va a habandonar definitivamente el hotel, en el cual se realiza el cobro total de todos los productos y servicios consumidos por el mismo.
Limpieza de habitaciones	Proceso que se realiza a la habitacion ocupada por el huesped para mantener la misma en total orden e higiene para el deleite de quien la esta ocupando.
Lavado de prendas del huesped	Actividad en el cual se lleva al area de lavado todas las prendas de vestir del huesped para someterlas a un proceso de desinfeccion y limpieza.
Reposicion de amenities	Proceso en el cual se reponen todos los amenities de la habitacion ya utilizados como jabon, shampoo, etc.
Desinfeccion de areas publicas	Proceso de desinfeccion por el cual se someten todas las areas de uso publico del hotel para garantizar la bioseguridad de los huespeds al momento de utilizarlas.
Seguridad y Proteccion	Proceso en el cual se recepta todas las prendas de valor monetario o sentimental que tenga el huespe, con el fin de precautelar la seguridad de los objetos y manteniendolos en un lugar libre de cualquier amenaza ya sea interna o externa.
Total Procesos	9

A partir de la información antes presentada se diseñó la a cadena de valor relacionada con la línea de Servicio de Alojamiento, la cual se presenta en la figura 2.

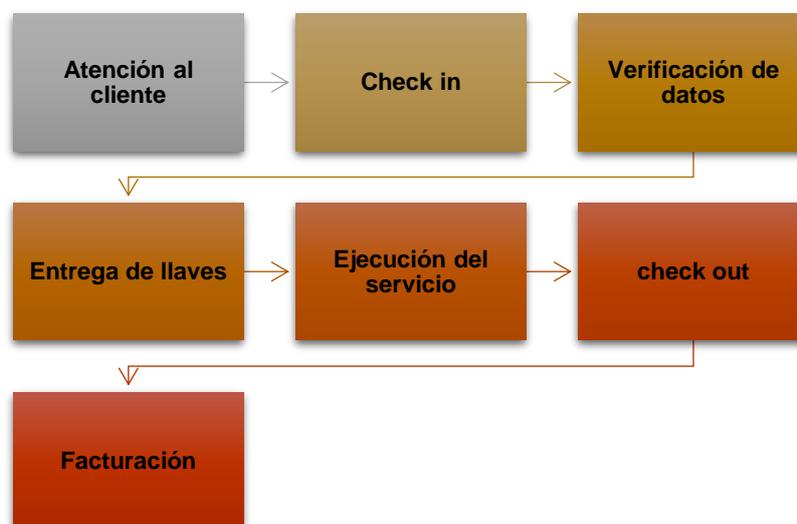


Figura 2. Cadena de valor del servicio de alojamiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.

2.- Servicio de Restauración: La restauración está enfocada en formar parte de la serie de servicios ofertados por un hotel, con el fin de brindar alimentos y bebidas al huésped ya sea en las instalaciones del restaurante o en su habitación, siendo estos el desayuno, el almuerzo, la cena, coffee break y el box lunch. Esta línea de servicio esta conformada por una secuencia de procesos los cuales se describen en la tabla 4.

Tabla 4. Procesos de Restauracion del Hotel MINI

Fuente: R. Jiménez, 2020.

PROCESO	DESCRIPCIÓN
Atencion al cliente	Este proceso se encarga de aclarar todas las inquietudes que tenga un cliente al momento de solicitar el servicio de alimentacion.
Toma de pedidos	Es el proceso que realiza al momento que el huesped llama al restaurante y realiza un pedido ya sea para que se lo lleven a la habitacion o para que el cliente baje al restaurant.
Solicitud de bebidas alcoholicas	Proceso que debe realizar cuando un huesped solicita algun tipo de bebida alcoholica para servirce dentro de las instalaciones del hotel.
Solitud de productos de AA&BB externos	Proceso que se realiza cuando el huesped requiere algun producto que no existe en el estok del establecimiento,
Servicio al restaurant	Proceso que se realiza cuando el huesped desea servirce algun alimento y el va de forma personal a perderlo al restaurant.
Room Service	Proceso en el cual se realiza el servicio a la habitacion, permitiendo al huesped solicitar a su cuarto todos los productos o servicios que oferte el hotel.
Servicio 24 horas	Servicio que oferta el hotel para proporcionar de alimentos y bebidas determinadas las 24 horas del dia a los huespedes..
Total Procesos	7

A partir de la información se construyó le cadena del proceso como se puede observar en la figura 3.

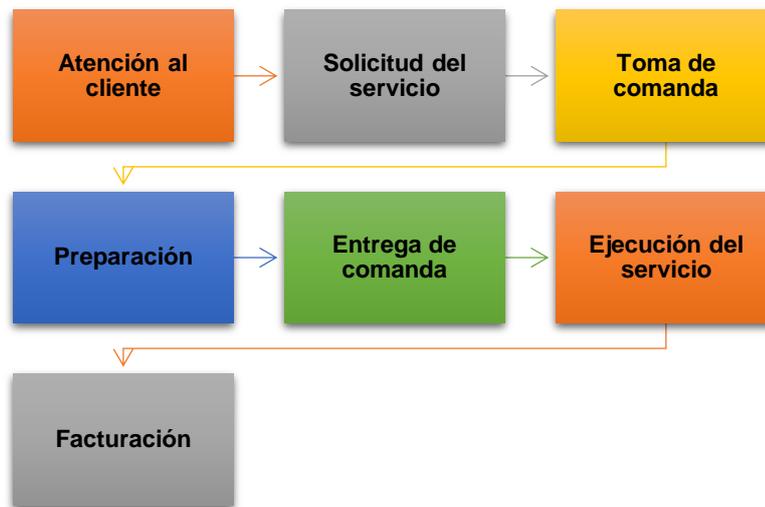


Figura 3. Cadena de valor del servicio de restauración. Fuente: R Jiménez, 2020.

Para llevar a cabo el proceso operativo es necesario la realización de los siguientes procesos:

- **Gestión Administrativa:** El Hotel MINI realiza esta actividad en función de dirigir y administrar el establecimiento para poder cumplir los objetivos propuestos cada año.
- **Gestión de Talento humano:** El departamento de talento humano del Hotel MINI se encarga de evaluar los comportamientos de todos los trabajadores con el fin de garantizar la estabilidad laboral del establecimiento.
- **Gestión de ama de llaves:** Esta área está encargada de mantener el orden y la limpieza de todas las habitaciones y áreas públicas y nobles del Hotel MINI.
- **Gestión de Mantenimiento:** Es el departamento encargado del mantenimiento de toda la infraestructura y equipos existentes del Hotel MINI, con el fin de garantizar la comodidad de los huéspedes.
- **Gestión de Seguridad:** Es el servicio ofertado por profesionales para garantizar la seguridad dentro y fuera de las instalaciones del Hotel MINI.
- **Gestión de Transporte:** Es el servicio que oferta el Hotel MINI mediante alianzas estratégicas para proporcionar a los huéspedes un medio de transporte para poderse movilizar antes, durante y después de su estadía en el establecimiento.

A partir de la información antes mencionada se procedió a la clasificación de los procesos identificados, los cuales se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Inventario de Procesos del Hotel MINI

Fuente: R. Jiménez, 2020.

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DEL PROCESO
SERVICIO DE ALOJAMIENTO	
Atención del Cliente	Proceso medular
Check-in	Proceso medular
Verificación de Datos	Proceso medular
Entrega de Llaves	Proceso medular
Ejecución del servicio	Proceso medular
Check-out	Proceso medular
Facturación	Proceso medular
SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
Solicitud del Servicio	Proceso medular
Toma de la Comanda	Proceso medular
Preparación	Proceso medular
Entrega de la comanda	Proceso medular
Ejecución de Servicio	Proceso medular
Facturación	Proceso medular
Gestión Administrativa	Proceso operativo
Gestión de Talento humano	Proceso operativo
Gestión de Ama de llaves	Proceso operativo

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DEL PROCESO
Gestión de Mantenimiento	Proceso operativo
Gestión de Seguridad	Proceso operativo
Gestión de Transporte	Proceso operativo
Total de Procesos	20

Además el Hotel brinda los siguientes servicios complementarios para los huéspedes:

- **Salon de eventos;** Area exclusiva en la cual se lleva a cabo reuniones o diferentes eventos sociales.
- **Area de recreacion;** Espacio destinado para el uso de clientes alojados en el establecimiento, en el cual se puede encontrar diferentes juegos de mesa.
- **Area de lavanderia;** Espacio en el cual el huésped, pueda dejar sus prendas de vestir para que el personal realice el respectivo tratamiento de limpieza.
- **Zona de fumadores;** Espacio al aire libre destinado al uso exclusivo de personas que deseen fumar.
- **Piscina y Jacuzzi;** Area de descanso en la cual los huéspedes pueden ir a disfrutar de un espacio al aire libre, rodeado de vegetacion y sol exuberante.
- **Parqueadero;** Espacio destinado para que los huéspedes o visitantes del hotel puedan dejar su vehiculo.
- **Camerinos;** Espacio destinado para el uso de clientes y empleados, en el cual se pueden cambiar de ropa para el uso de la piscina u otra actividad.
- **Amenities;** Artículos de limpieza para el cuidado personal de los huéspedes que se alojan en el establecimiento.
- **Botiquín de primeros auxilios;** Compartimento que contiene medicamentos básicos, necesarios e indispensables para reaccionar ante algún problema.

Para la mejor comprensión de los procesos se elaboraron los Diagramas PEPSC, con el fin de determinar los principales Proveedores, Entradas, Proceso, Salida y Clientes. Los cuales se presentan en las siguiente Tablas 6-7-8-9-10-11-12

Tabla 6. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Estratégicos.

Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Partes Interesadas	Necesidades	Procesos Estratégicos (Planificación Evaluación, control y Mejora)	-Marco Filosófico -Planes Estratégicos	Departamentos de la organización
	Requisitos		Estructuras Organizativas	
	Lineamientos		-Manuales de Procesos -Manuales de Cargos	
	Evaluación		Retroalimentación	

Tabla 7. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Seguridad.

Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Cliente	Solicitud de servicio Pagos	Servicios prestados por el Hotel Mini	Servicio de alojamiento Servicio de Restaurante Facturas	Clientes
TIA	Insumos		Pago	TIA
Empresa eléctrica de Huaquillas	Servicio Eléctrico Facturas		Pago	Empresa eléctrica de Huaquillas

EMRAPAH	Servicio de Agua Facturas		Pago	EMRAPAH
Ecuasecurity	Servicio de Seguridad Factura		Pago	Ecuasecurity

Tabla 8. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Talento Humano.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Departamentos de la Organización	Solicitud de Servicio	Gestión del Talento humano	Personal Contratado	Departamentos de la organización
			Personal Capacitado	
			Personal Evaluado	
			Personal Incorporado	

Tabla 9. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Mantenimiento de Habitaciones.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Recepción	Solicitud de limpieza de habitación	Gestión de Mantenimiento de Habitación	Habitaciones desocupadas	Recepción

Tabla 10. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Transporte.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
	Solicitud de servicio	Gestión Transporte (LUXURY)	Servicio de Transporte	Turistas

Tabla 11. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Seguridad.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Recepción Administración	Solicitud de servicio	Seguridad (Ecuasecurity)	Seguridad	Clientes Empleados
	Pago		Factura	

Tabla 12. Diagrama de caracterización PEPSC de los procesos de Mantenimiento de Infraestructura. Fuente: R. Jiménez, 2020.

Proveedores	Entrada	Proceso	Salida	Clientes
Departamentos de la Organización	Solicitud de Servicio	Gestión de Mantenimiento de infraestructura	Servicio ejecutado	Departamentos de la Organización
Grupo Holcim	Tuberías, accesorios PVC. Pago		Factura	Grupo Holcim

4.2 Diagnóstico integral de los procesos del Hotel MINI

Para realizar el diagnóstico integral se evaluaron los procesos identificados, para lo cual se aplicó una Lista de Chequeo (Anexo 1), en donde se pudo registrar la información percibida mediante la observación de las diferentes actividades que se realizan en el establecimiento. Cabe recalcar que la información adquirida fue procesada, analizada y agrupada en dimensiones las cuales fueron: Métodos, Mano de Obra, Equipos y Mobiliario, Infraestructura y Recursos.

Cabe recalcar, que para la evaluación se consideraron los niveles de cumplimiento y no cumplimiento que presentan los procesos en cuanto a cada una de las dimensiones analizadas, mediante un cálculo realizado en la aplicación de Excel, se pudo aplicar la estadística descriptiva, la cual reflejó el promedio de cada uno de los valores según su fallo en cada proceso. A continuación, se describirá los resultados obtenidos.

Procesos:

Alojamiento: En este proceso se agruparon todos los aspectos referentes al trabajo de alojamiento en los que están inmersos la atención al cliente, check-in, check-out, facturación, entre otros. En lo cual se pudo evaluar todas las falencias en base a las dimensiones establecidas. Los resultados se mostrarán en la Tabla 13.

Tabla 13. Evaluación de las falencias en el Proceso de Alojamiento.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	55.56%	44.44%	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	40%	60%	Los trabajadores no desinfectan sus manos continuamente
Equipo y Mobi.	50%	50%	Los equipos no abastecen a todo el departamento
Infraestructura	42.86%	57.14%	Falta de ventilación en todo el departamento
Recursos	62.5%	37.5%	Falta de contenedores para clasificar los desechos
Promedio del proceso	50.18%	49.82%	

De acuerdo con los resultados obtenidos en el proceso de alojamiento se pudo evidenciar que en todas las dimensiones evaluadas se obtuvo un total de 49.82% de No Cumplimiento, presentándose el porcentaje más alto de falencias en la dimensión Mano de Obra, puesto que los trabajadores no cumplen una desinfección de manos periódicamente en el día de trabajo, no existe procesos de bioseguridad documentados y existe una falta de equipos y mobiliarios en el departamento. En la Figura 4 se presenta de forma gráfica los resultados.

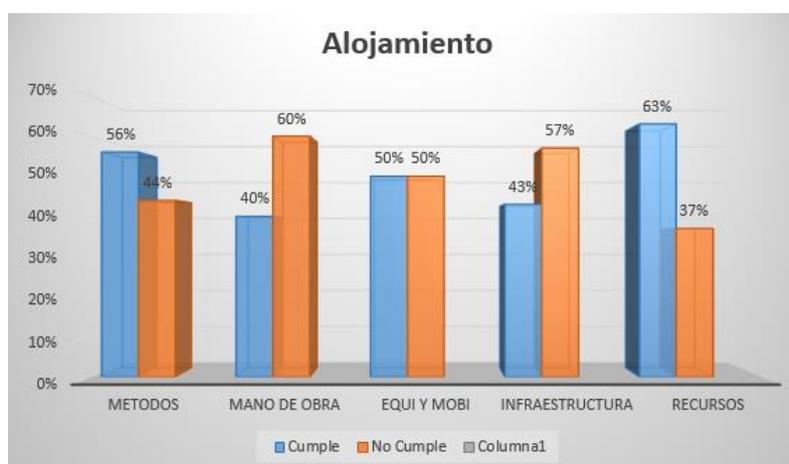


Figura 4. Evaluación de las falencias en el Proceso de Alojamiento. Fuente: R. Jiménez, 2020.

Restauración: El proceso evaluado está relacionado con las actividades que se realizan en todo el departamento de Alimentos y Bebidas, con base a la atención al cliente, la toma de pedidos, preparación de pedidos, ejecución de servicio, facturación, room service, etc. Los resultados obtenidos en este proceso por dimensión se muestran en la Tabla 14.

Tabla 14. Evaluación de las falencias en el Proceso de Restauración. Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	55.56%	44.44%	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	40%	60%	Los empleados no utilizan traje de bioseguridad
Equipo y Mobi.	50%	50%	No se lleva un control diario de desinfección de equipos
Infraestructura	71.43%	28.57%	Falta de ventilación e iluminación natural
Recursos	75%	25%	No se proporciona los suficientes insumos de bioseguridad
Promedio	58.40%	41.60%	

Los resultados obtenidos evidencian que en el proceso de Restauración se presenta un nivel de No Cumplimiento del 41.60%. Siendo sus principales falencias la falta de capacitaciones periódicas con base al Covid-19, el uso de trajes de bioseguridad, un control diario de desinfección y la falta de ventilación e iluminación natural. En la Figura 5 se podrá observar de forma gráfica los resultados obtenidos.

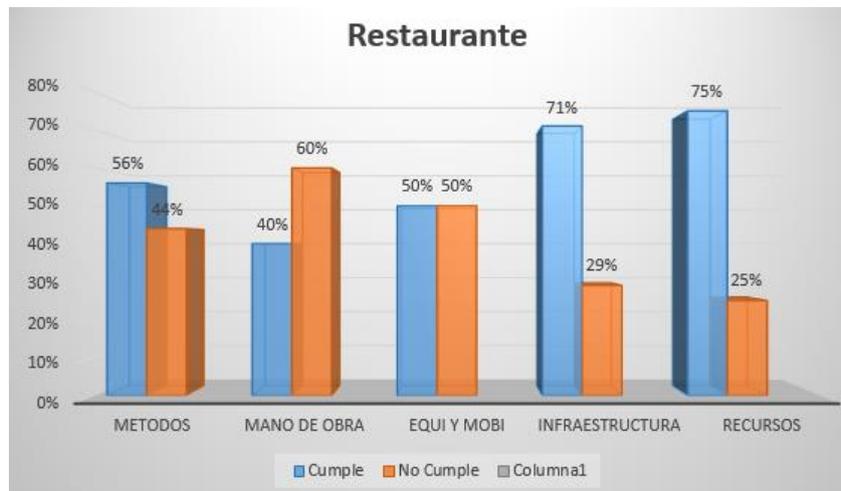


Figura 5. Evaluación de las falencias en el Proceso de Restauración.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Gestión Administrativa: En el presente proceso se analizó el funcionamiento de las actividades que se realizan en esta área del hotel, la cual se encarga de controlar y coordinar las acciones que se desempeñan dentro del establecimiento para prevenir problemas y alcanzar objetivos. Los resultados obtenidos se podrán observar de mejor manera en la Tabla 15.

Tabla 15. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión Administrativa.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	77.78%	22.22	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	80%	20%	No se permite que los trabajadores laven su traje de bioseguridad en el hotel
Equipo y Mobi.	83.33%	16.67%	No existe control de desinfección de quipos

Infraestructura	71.43%	28.57%	Falta de espacio para laborar en el departamento
Recursos	75%	25%	Falta de contenedores para clasificar la basura
Promedio del proceso	77.51%	22.49%	

En la Figura 6, se puede observar que no existen mecanismos de control para el cumplimiento de normas de bioseguridad y procedimientos de bioseguridad documentados, los trabajadores no pueden lavar sus trajes de protección en el hotel, no existe un control de desinfección de los equipos, el establecimiento no posee contenedores para clasificar los desechos, entre otros. El porcentaje de No Cumplimiento general de este departamento es del 22,49%, siendo la infraestructura la dimensión con el valor más elevado.



Figura 6. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión Administrativa.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Gestión de Talento Humano: En este proceso se analizó como el departamento realiza sus actividades, ya que se encarga de la incorporación de nuevos integrantes y del control y evaluación de los colaboradores dentro de la empresa. Observar la Tabla 16 para tener una mejor comprensión.

Tabla 16. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Talento Humano.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	77.78%	22.22%	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	80%	20%	No se permite que los trabajadores laven su traje de bioseguridad en el hotel
Equipo y Mobi.	83.33%	16.67%	No existe control de desinfección de quipos y mobiliario
Infraestructura	42.86%	57.14%	No existe una bodega de almacenamiento para el departamento
Recursos	75%	25%	Falta de tachos para clasificar los desechos
Promedio del proceso	71.79%	28.21%	

En la Figura 7 se puede observar el proceso de Gestión de Talento Humano el cual presento un porcentaje de No cumplimiento del 28.21%, destacando como principal falencia la falta de procedimientos de bioseguridad y los problemas detectados en la infraestructura, especialmente en la inexistencia de bodegas para almacenar los diferentes productos de bioseguridad.

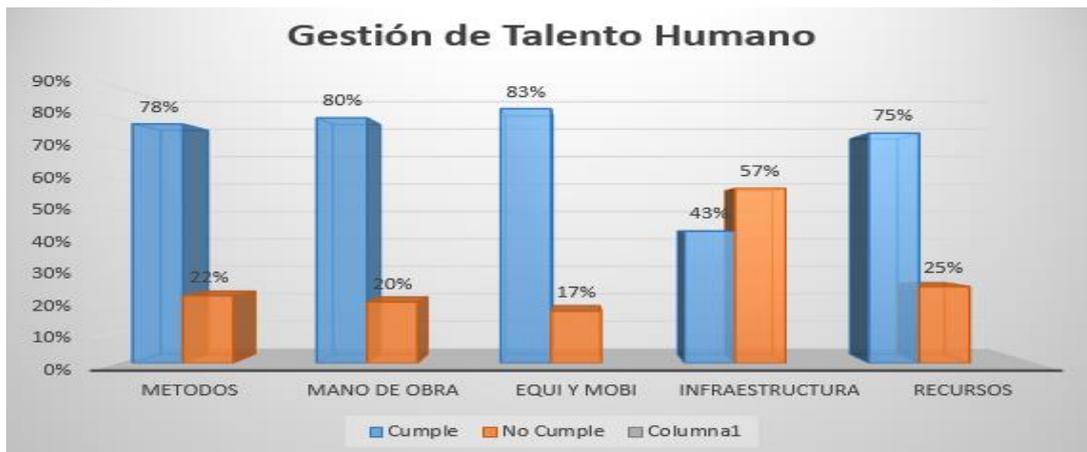


Figura 7. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Talento Humano.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Gestión de Ama de Llaves: En este proceso se pudo evaluar todas las actividades relacionadas con la limpieza de habitaciones, pasillos, áreas públicas y nobles, entre otras. Por lo que la Tabla 17 se presenta los datos obtenidos en esta evaluación.

Tabla 17. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Ama de Llaves.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	66.67%	33.33%	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	60%	40%	Falta de personal que labore en este departamento
Equipo y Mobi.	33.33%	66.67%	Falta de equipos de limpieza
Infraestructura	42.86%	57.14%	Falta de ventilación y espacio de almacenamiento
Recursos	62.5%	37.5%	Falta de materiales de bioseguridad
Promedio del proceso	53.07%	46.93%	

El proceso de Gestión de Ama de Llaves reflejo un porcentaje de No cumplimiento de todas las dimensiones evaluadas de un 46.93%, mostrando un porcentaje más elevado de falencias en la parte de Equipos y Mobiliario, puesto que no existen los suficientes equipos de limpieza para este departamento, no se lleva un control de limpieza del mobiliario y no existe una esterilización de todos los implementos que se utilizar para efectuar las actividades establecidas por el hotel. Para poder tener una mejor comprensión en la Figura 8 se presenta de forma gráfica los resultados.

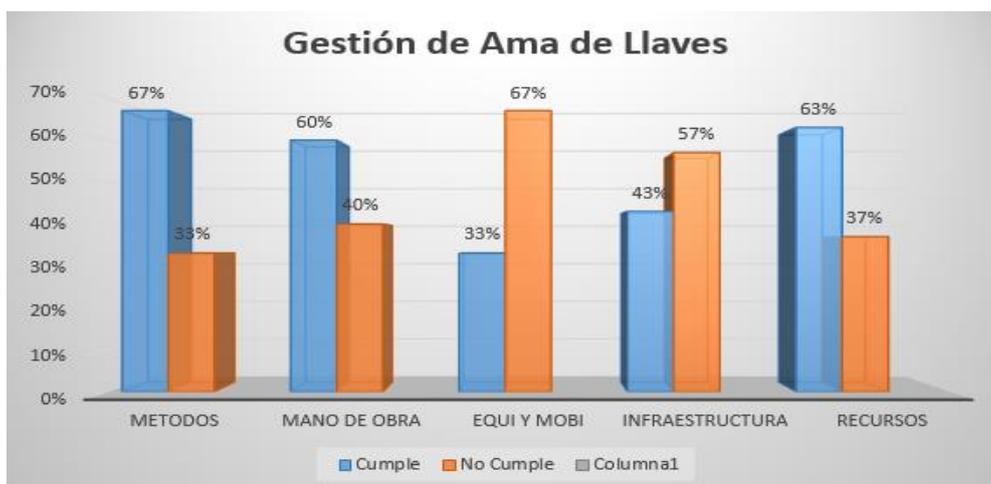


Figura 8. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Ama de Llaves.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Gestión de Mantenimiento: En este proceso se evaluaron todas las actividades que se realizan en este departamento, el cual se encarga de controlar las operaciones con el objetivo de garantizar la continuidad de la actividad operativa del establecimiento, evitando atrasos en el proceso por fallos o desperfectos. Observar la Tabla N. 18.

Tabla 18. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Mantenimiento.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Dimensión	Cumplimiento	No Cumplimiento	Observaciones
Métodos	66.67%	33.33%	No existe procedimientos de bioseguridad documentados
Mano de Obra	80%	20%	No se permite que los trabajadores laven su traje de bioseguridad en el hotel
Equipo y Mobi.	50%	50%	Falta de protocolos de esterilización de equipos
Infraestructura	57.14%	42.86%	No existe el espacio necesario de trabajo en el departamento
Recursos	75%	25%	Falta de insumos de desinfección
Promedio del proceso	65.76%	34.24%	

En las Figura 9 se evidencia que en el proceso de Gestión de Mantenimiento se presenta un nivel de No Cumplimiento del 34.24%. Siendo las principales falencias la falta de capacitaciones con base al Covid-19, la inexistencia de protocolos de esterilización para los equipos que se utilizan para el

mantenimiento de las instalaciones del hotel y la falta de procesos de bioseguridad documentados.

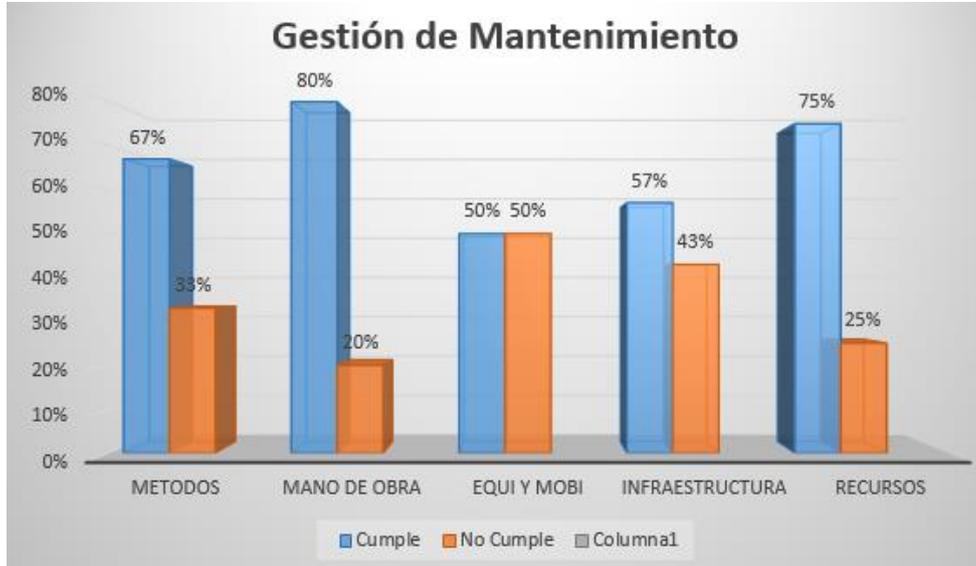


Figura 9. Evaluación de las falencias en el Proceso de Gestión de Mantenimiento. Fuente: R. Jiménez, 2020

Finalmente, en la tabla 19 se presentan las principales falencias detectadas en cada uno de los procesos con base a las dimensiones seleccionadas según la operación de la variable.

Tabla 19. Principales falencias de cada proceso del Hotel MINI. Fuente: R. Jiménez, 2020.

PROCESO	FALENCIAS
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> No existen procesos de bioseguridad documentados. Los trabajadores no desinfectan sus manos continuamente. Los equipos no abastecen a todo el departamento. Falta de iluminación y ventilación. Falta de contenedores para clasificar los desechos.
Restauración	<ul style="list-style-type: none"> No existen procesos de bioseguridad documentados. Los empleados no utilizan traje de bioseguridad. No existe un control diario de desinfección de equipos. Falta de ventilación e iluminación. No existen suficientes insumos de bioseguridad.
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> No existen procesos de bioseguridad documentados. No se permite que los trabajadores laven su traje de bioseguridad en el hotel. No existe un control de desinfección de equipos y mobiliario. El espacio del departamento es muy reducido para poder laborar. Falta de contenedores para clasificar la basura.
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> No existen procesos de bioseguridad documentados. No se permite que los trabajadores laven su traje de bioseguridad en el hotel.

PROCESO	FALENCIAS
	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un control de desinfección. • No existe una bodega de almacenamiento. • Falta de folletos de prevención y control del Covid-19.
Gestión de Ama de Llaves	<ul style="list-style-type: none"> • No existen procesos de bioseguridad documentados. • Falta de personal para que labore en el departamento. • Falta de equipos de limpieza. • Falta de ventilación e iluminación en las bodegas de insumos. • Falta de materiales de bioseguridad.
Gestión de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • No existen procesos de bioseguridad documentados. • No se permite que los trabajadores laven sus trajes de bioseguridad en el hotel. • Falta de protocolos de esterilización de equipos y mobiliario. • No existe suficiente espacio para trabajar en el departamento. • Falta de insumos de desinfección.

Formulación de los protocolos de bioseguridad para los procesos operativos que se realizan en el Hotel “MINI” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro.

Debido al actual escenario que dispone la emergencia sanitaria y su impacto económico y social en la actividad turística y hotelera, el Ministerio de Turismo en conjunto con el Ministerio de Salud, COE Nacional, la AHOTEC y las pautas registradas por la Organización Mundial de la Salud, elaboraron recomendaciones conforme a los posibles protocolos para contrarrestar el COVID-19 para Alojamientos Turísticos.

Las pautas contenidas en el presente protocolo, que siguen las recomendaciones establecidas por el Ministerio de Salud y demás entes reguladores, ofrecen diversas medidas y acciones específicas para hacer frente a la situación actual y ayudar a la recuperación de las actividades hoteleras, resguardando la salud y bienestar de trabajadores y turistas.

Es por esto que a continuación se detallan los principales protocolos de bioseguridad, recomendados para el desarrollo de un plan de operación para la reactivación de un hotel, en el marco de la nueva realidad registrada por el Coronavirus.



HOTEL MINI

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD
PARA LAS OPERACIONES
HOTELERAS EN TIEMPO DE
COVID-19**

**PERIODO
2020 – 2021**



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



ÍNDICE

Título	Página
Portada	1
Índice	2
Introducción	3
Objetivo	3
Medidas de prevención generales	4
Proceso para el acceso al hotel	4
Detección de posible caso Covid-19	4
Distanciamiento social	5
Higiene de manos	5
Higiene respiratoria	6
Desinfección de superficies y ventilación	7
Circulación y señalética	7
Capacitaciones al personal	8
Traslado desde y hacia el trabajo	8
Organización del trabajo	8
Alimentos y bebidas	9
Acceso a las instalaciones	10
Ingreso al Hotel	10
Estancia y salida de la habitación	10
Ingreso al restaurante	11



PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO



Permanencia y salida del restaurante	11
Atención al cliente	12
Gestión de reservas	12
Check- in y check-out	12
Disposición de mobiliario	13
Área de cocina	13
Recepción de mercadería	14
Limpieza de housekeeping	14
Mantenimiento	15
Residuos	15
Código QR para restaurante	16

HOTEL MANN

INTRODUCCIÓN

La creación de un Plan de Operacional es una guía que orienta al ejecutor en la realización de una determinada actividad, permitiendo la unificación de criterios para obtener un buen resultado, puesto que es un instrumento entendible para todas aquellas personas que forman parte en el proceso. Este documento está diseñado con el fin de determinar las actividades, deberes y responsabilidades de cada puesto, para lograr el aprovechamiento máximo de las labores realizadas con base a las normas de bioseguridad establecidas para combatir el Covid-19. Es por esto que el desarrollo de un Plan de Operaciones está enfocado en definir los pasos a seguir para la realización de las labores diarias de una manera eficiente, para así poder cumplir con las expectativas que tiene el cliente.

De esta manera se realiza el presente documento en el cual se expondrá a detalle información acerca de la manera idónea en la cual se deberán realizar los diferentes procesos por parte de los empleados y huéspedes que tengan relación directa o indirecta con el establecimiento de alojamiento. Con el fin de encontrar un adecuado desarrollo de las actividades diarias que se realizan en cada una de las áreas del Hotel MINI.

OBJETIVO

El Plan de Operaciones está diseñado con el fin de exponer todos los componentes necesarios para definir las actividades a realizar con base a las normas de bioseguridad, especificando los procedimientos necesarios que deberán cumplir huéspedes y trabajadores para controlar y evitar la propagación del virus denominado Covid-19 y garantizar la continuidad de la actividad Hotelera.

Medidas de prevención General

Proceso para el acceso al hotel

- a) Toda persona que desee ingresar a las instalaciones del hotel deberá utilizar su respectiva mascarilla.
- b) Al momento de ingresar cualquier tipo de persona al hotel, el empleado encargado deberá tomarle la temperatura al individuo y el mismo deberá tener una temperatura máxima de 37 grados.
- c) En la entrada principal del establecimiento se deberá colocar una bandeja especial en la cual se vertirá amonio cuaternario para la desinfección del calzado de las personas que deseen ingresar al hotel.
- d) Una vez pasada el filtro de temperatura el individuo que desee ingresar deberá pasar por la cámara de sanitización, para una desinfección completa de todas las prendas de vestir.
- e) Se deberá colocar gel antibacterial o alcohol en las manos de toda aquella persona que haya pasado por los filtros de control para evitar la propagación del Covid-19.

Detección de posible caso Covid-19

- a) Si un empleado o huésped presenta síntomas relacionados al Coronavirus evitar el contacto del individuo con otras personas.
- b) Aislarlo en un lugar seguro (habitación especial) lejos de todo posible vínculo de contagio con las instalaciones y las personas.
- c) Pedir que el individuo no se quite la mascarilla por ninguna circunstancia.
- d) Solicitar que la persona que posee los síntomas relacionados al Covid-19 manifieste todos los estragos que siente para estar prevenido ante cualquier contingencia.
- e) Si la persona demuestra complicaciones brindarle los primeros auxilios.
- f) Llamar a un equipo médico especializado del Ministerio de Salud para que se haga cargo del caso.
- g) Una vez que la persona haya abandonado el hotel, realizar una desinfección completa de todos los sitios por el cual el tránsito.

Distanciamiento Social

- a) Las medidas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación determinan una distancia mínima entre personas de 2 metros como ideal y de 1,5 metros como aceptable.
- b) Evitar el contacto físico al saludar con besos, abrazos u apretones de manos.
- c) Evitar reuniones en espacios cerrados dentro y fuera del espacio de trabajo, incluyendo reuniones familiares o con amigos.
- d) No compartir cubiertos, vajilla ni otros utensilios.
- e) El uso de “barbijo casero, cubrebocas o tapabocas” no reemplaza las medidas de distanciamiento social ni la necesidad de mantener la distancia interpersonal de seguridad.
- f) En caso de que no pueda mantenerse distancia mínima de seguridad entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza.
- g) Para mantener el distanciamiento social se debe limitar la densidad de ocupación de espacios (salas de reunión, oficinas, comedor, cocina, vestuarios, posiciones de trabajo, etcétera) a 1 persona cada 2,25 metros cuadrados de espacio circulable.

Higiene de Manos

- a) Todas las personas que desarrollen tareas en los establecimientos deberán realizar lavado de manos con frecuencia y obligatoriamente:
 - Al llegar al lugar de trabajo.
 - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
 - Antes y después de comer, manipular alimentos y/o amamantar.
 - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
 - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
 - Después de ir al baño o de cambiar pañales.
 - Después de toser, estornudar o limpiarse la nariz.



- Se recomienda evitar, en la medida de lo posible, llevar las manos a la cara.
- b) El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos.
- c) Cada departamento deberá contar con lugares adecuados para realizar un frecuente lavado de manos con agua y jabón (dispensador de jabón líquido/espuma, toallas descartables o secadores de manos) y además deberán ponerse a disposición soluciones a base de alcohol al 70% (por ejemplo, alcohol en gel).
- d) Es responsabilidad de la institución proveer los elementos adecuados en cantidad suficiente y en forma accesible para la higiene personal (lavado de manos con jabón y toallas de papel).
- e) Dada la mayor persistencia del virus sobre el látex o nitrilo, no se recomienda el uso de guantes salvo para tareas específicas (tareas de limpieza, contacto directo con secreciones).
- f) Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar.

Higiene Respiratoria

- a) Utilizar mascarilla de preferencia (quirúrgica o N95) que cubra nariz, boca y mentón en espacios laborales y áreas comunes de trabajo. Su uso no reemplaza ninguna de las medidas de distanciamiento físico ni de higiene.
- b) Si la mascarilla es descartable hacer el cambio respectivo de la misma cada turno, si la mascarilla es reusable lavarla con agua y jabón al menos una vez al día, y cambiarlo inmediatamente si se encuentra sucio o mojado.
- c) Al toser o estornudar, usar un pañuelo descartable o cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo en caso de no tener colocado el barbijo casero. En ambos casos, higienizarse las manos de inmediato.

- d) Disponer en área de espera y/o alto tránsito de cestos de basura de boca ancha y sin tapa para desechar los pañuelos descartables utilizados.

Desinfección de superficies y ventilación de ambiente

- a) Realizar desinfección diaria de superficies. La frecuencia de desinfección debe ser adecuada al tránsito y la acumulación de personas, la época del año y la complementación con la ventilación de ambientes.
- b) Realizar limpieza de las superficies con agua y detergente antes de la desinfección.
- c) Las soluciones de lavandina deben utilizarse dentro de las 24 horas de su preparación para asegurar su eficacia.
- d) Ventilar regularmente los ambientes cerrados (al menos una vez al día), sobre todo en período invernal o de bajas temperaturas para permitir el recambio de aire.
- e) No se recomienda rociar o frotar la ropa, el calzado, bolsos, carteras u otras pertenencias con alcohol, lavandina u otras soluciones desinfectantes.

Circulación y señalética

- a) Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.
- b) Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.
- c) Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas
- d) Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.

Capacitaciones al Personal

- a) Se deberá informar y capacitar a los empleados en reconocimiento de síntomas de la enfermedad.
- b) Planificar las actividades asegurándose que todo el personal se capacite.
- c) Las capacitaciones pueden ser brindadas por la misma organización o por terceros. Realizarlas preferentemente en forma remota o, si fuera presencial, mantener en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.

Traslado desde y hacia el lugar de trabajo

- a) Se recomienda el uso de medios de transporte individuales (automóvil, bicicleta, entre otros) y así evitar el uso del transporte público.
- b) Para el uso del transporte público, siempre que no esté prohibido, se recomienda:
 - Uso de cubrebocas o tapabocas en todo momento.
 - Recordar la importancia de una buena higiene de las manos antes, durante y después de los desplazamientos a realizar.
 - Desplazarse previsto de un kit de higiene personal (jabón de tocador, alcohol en gel, pañuelos descartables, toallas para secarse las manos).
 - Respetar las distancias mínimas establecidas.
 - Evitar los aglomeramientos en los puntos de acceso al transporte que se vaya a utilizar. Al regresar a casa,
 - Retirar el barbijo desde el elástico evitando tocar el frente, y ponerlo a lavar (o tirarlo si es descartable).
 - Realizar lavado de manos inmediatamente al ingresar y siempre antes del contacto con superficies.

Organización del trabajo

- a) A los fines de contribuir al distanciamiento social o distancia de seguridad vigente, se sugieren alternativas o formas de organización del trabajo:
- b) Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas.



- c) Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.
- d) Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.
- e) Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos.
- f) Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores.
- g) Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).

Alimentos y bebidas

- a) Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio buffet, se recomienda que personal del establecimiento los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los clientes.
- b) Sugerir el servicio de Room Service para cualquier pedido que desee el huésped.
- c) Ofrecer la reserva previa de horario para asistir al restaurante, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.
- d) Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso.
- e) Ofrecer a los huéspedes gel o alcohol antibacterial antes de ingresar y al salir del restaurante.
- f) Los huéspedes deberán arribar al restaurante con mascarilla y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos.
- g) Utilizar en lo posible utensilios descartables.

- h) Presentar la carta en formato digital o plastificado para facilitar su desinfección.
- i) Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.
- j) Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.
- k) Se sugiere retirar los productos de mini-bares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR.

Acceso a las instalaciones

Ingreso al hotel

- a) El huésped tendrá que haber realizado la reserva previa para poder ingresar a recepción el día establecido.
- b) El huésped tendrá que indicar al personal encargado su reserva o manifestar vía telefónica la hora en la cual va a llegar al hotel.
- c) El huésped tendrá que cumplir con todas las medidas de bioseguridad para ingresar a las instalaciones cumpliendo con el protocolo de desinfección en la puerta del hotel y manteniendo puesta su mascarilla en todo momento.
- d) Realizar el test de verificación correspondiente para confirmar que el huésped no posee ningún síntoma de Covid-19

Estancia y salida de la habitación

- a) El huésped tendrá que apegarse a todas las normas de bioseguridad establecidas para transitar por las áreas públicas y comunes como así también su estancia en la habitación.
- b) El huésped solo podrá quitarse la mascarilla en el momento que se encuentre dentro de la habitación.
- c) El huésped tendrá que apegarse a los horarios de tránsito por las instalaciones del hotel.
- d) Si el huésped desea realizar alguna actividad fuera de su habitación, primero debe informar a recepción y esperar la autorización respectiva.
- e) Para abandonar definitivamente el hotel se deberá pedir con tiempo una cita previa para realizar el check-out y así evitar aglomeraciones.



Ingreso al restaurante

- a) El huésped tendrá que haber realizado la reserva previa para poder ingresar al restaurante.
- b) El huésped tendrá que indicar al personal encargado su reserva o manifestar vía telefónica el momento en el cual va a visitar el restaurante.
- c) El huésped tendrá que cumplir con todas las medidas de bioseguridad para ingresar a las instalaciones cumpliendo con el protocolo de desinfección en la puerta del hotel y manteniendo puesta su mascarilla en todo momento.
- d) Realizar el test de verificación correspondiente para confirmar que el huésped no posee ningún síntoma de Covid-19

Permanencia y salida en el salón restaurant

- a) El huésped tendrá que apegarse a todas las normas de bioseguridad establecidas para transitar por el salón restaurant.
- b) El huésped solo podrá quitarse la mascarilla al momento de servirse sus alimentos.
- c) El huésped tendrá que apegarse a los horarios establecidos para poder visitar las instalaciones del restaurante.
- d) Para que el huésped pueda ingresar al restaurante deberá solicitar una reservación en la cual se verificara la disponibilidad de espacio para evitar aglomeraciones en los horarios de desayuno, almuerzo y cena.
- e) El huésped podrá elegir los alimentos del menú del día o solicitar el código QR para descargar la carta del restaurante en su teléfono.
- f) Al momento que el huésped desee abandonar el restaurante deberá solicitar que la cuenta la carguen a la habitación, pedir la desinfección correspondiente y dirigirse a la puerta de salida sin manipular o topar ningún elemento.



Atención al Cliente

Gestión de reservas

- a) Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud, como así también que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.
- b) Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- c) Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario sobre Covid-19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento.

Check-in y Check-out

- a) Cumplir durante los procesos de check-in y check-out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido.
- b) Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido.
- c) Incorporar, en la medida que sea posible, medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal.
- d) Señalizar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida.
- e) Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.
- f) Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.
- g) Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.
- h) Asegurar la entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados.
- i) Evitar en una primera etapa, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de los huéspedes.

- j) Ofrecer, alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por e-mail.
- k) Destinar en la recepción, un buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas magnéticas al finalizar la estadía, para su desinfección previa a su reutilización.

Disposición de mobiliario

- a) Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas.
- b) En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas vigente.
- c) En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.
- d) Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.

Área de Cocina

- a) Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido.
- b) Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de bioseguridad.
- c) Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar y terminar las tareas.
- d) Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos.
- e) Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura.
- f) Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas.

- g) Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o alcohol en gel, cumpliendo con las determinaciones de lavado de manos.

Recepción de mercadería

- a) Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas.
- b) El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex para la recepción de la mercadería.
- c) En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso.
- d) Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, se deben sanitizar todos los productos.

Limpieza de Housekeeping

- a) Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día.
- b) Limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.
- c) Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes.
- d) Cuando esté estipulado el uso de uniforme se deberá lavar con mayor frecuencia y si está previsto, preferentemente dentro del ámbito laboral, a temperatura mayor a 60°C.
- e) Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección.
- f) Se sugiere proteger colchones con cubre colchón y las almohadas con fundas protectoras.
- g) Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección.

- h) Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.
- i) Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.
- j) Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.
- k) Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.
- l) Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.

Mantenimiento

- a) Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.
- b) Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros.
- c) Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente rotación del aire.

Residuos

- a) Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de material contaminado y utilizar ropa de trabajo descartable.
- b) Identificar y señalizar lugares destinados a la disposición de residuos.
- c) Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.
- d) Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).
- e) Realizar la gestión de residuos contaminados y de ropa de trabajo descartable en forma diaria

Código QR para establecimientos de alimentación



Imagen 2. Código QR para el restaurante del Hotel MINI. Tomado de: Google Imágenes, 2020

Plan de operaciones para la reactivación del Hotel Mini en el marco de la nueva realidad registrada por el Covid-19.

Finalmente se diseñó el plan de operaciones que permitirá implementar los protocolos de bioseguridad en los procesos operativos del Hotel MINI, para lo cual se le definieron las tareas que deben realizarse para el cumplimiento del objetivo propuesto.

Es por esto que el mismo se lo aplicara a las personas responsables de poner en marcha cada una de las respectivas actividades, a los recursos y materiales necesarios, estableciendo una fecha de inicio y los indicadores de seguimiento para la correcta ejecución de las tareas. Observar la tabla 20 para tener una mejor perspectiva de los que será el plan de operaciones.

Tabla 20. Plan de Operaciones en el Alojamiento del Hotel MINI.
Fuente: R. Jiménez, 2020.

Actividad	Responsable	Recursos	Fecha de Inicio y fin
Conformación del Equipo de Trabajo	Alta Gerencia Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Materiales de oficina 	1 día De Marzo 2021
Revisión de los Protocolos y asignación de Responsabilidades	Alta Gerencia Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Materiales de oficina 	1 semana De Marzo 2021
Adquisición de insumos y materiales	Administrador Personal de Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos económicos 	10 días De Abril 1 a Abril 10 del 2021
Adecuación de la infraestructura	Administrador Mantenimiento Personal de construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos económicos 	2 meses y 15 días De Abril a Junio 2021
Capacitación del personal	Personal calificado del MINTUR, AHOTEC y el MSP.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos económicos 	1 mes De Junio a Julio 2021

Actividad	Responsable	Recursos	Fecha de Inicio y fin
		<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de oficina 	
Implementación de protocolos	Administrador Jefe de cada departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Materiales de oficina 	1 mes De Julio a Agosto 2021
Control y seguimiento	Administrador Superior designado	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Materiales de oficina 	3 meses De Agosto a Noviembre 2021
Evaluación y Acciones correctivas	Alta gerencia Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos económicos • Materiales de oficina 	1 mes De Noviembre a Diciembre 2021

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación que se realizó en esta tesis, Arias (2016) manifiesta que las conclusiones sintetizan los resultados y el cumplimiento de los objetivos del estudio, mientras que las recomendaciones son sugerencias que pueden estar dirigidas a futuras investigaciones o a cualquier ente vinculado con el objeto de estudio para mejorar funciones en el establecimiento.

CONCLUSIONES

- Se identificaron dos líneas de servicio principales, las cuales son el servicio de alojamiento y servicios de restauración, y descansa la razón de ser el desarrollo de las actividades del Hotel "MINI", además, se determinaron las cadenas de valor para cada línea y los procesos de apoyo requeridos para las operaciones a saber: Gestión administrativa, Gestión de talento humano, Gestión de ama de llaves y Gestión de mantenimiento, las mismas que desempeñan papeles importantes dentro del hotel.
- Al evaluar los procesos operativos que se realizan en el Hotel "MINI" con base a los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes reguladores se determinó que la principal falencia en la ejecución de las operaciones es el no cumplimiento de las actividades con protocolos de bioseguridad que se requiere por la emergencia que se vive.
- Se elaboraron los protocolos de bioseguridad para los procesos operativos que se realizan en el Hotel "MINI" con el fin de asegurar la prevención de la propagación del virus en la comunidad hotelera, entre los puntos más relevantes del protocolo se manejaron las siguientes dimensiones: métodos, mano de obra, recursos, infraestructura y equipos y mobiliario.
- Se diseñó un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del hotel "MINI" con base a los protocolos de bioseguridad establecidos por los entes reguladores para garantizar en todo momento la integridad de cada persona que visita el hotel como huéspedes o trabajadores, en el cual también se deberá respetar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional

y el distanciamiento entre las personas con el fin de mantener la integridad de los hospedadores.

RECOMENDACIONES

A continuación, se proponen las siguientes recomendaciones que se han dado de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de titulación:

A la Alta Gerencia del Hotel "MINI"

- Incorporar un sistema de reservas y cancelaciones online el mismo que permita a los usuarios gestionar sus viajes de una forma fácil y cómoda evitando aglomeraciones y manteniendo la integridad de las personas, brindando un servicio de calidad el que beneficie tanto al hotel y a los hospederos.
- Incorporar los manuales de proceso de cada área del hotel, para garantizar la eficacia y eficiencia de los empleados al momento de realizar sus actividades cotidianas, lo cual ayudara a mejorar la gestión de los procesos y brindar un buen servicio sin necesidad de acercarse para recibir información.
- Realizar la reestructuración organizacional del Hotel MINI de acuerdo a los lineamientos propuestos en la investigación con el fin de minimizar demoras en el proceso y facilitando la organización de cada una de las áreas, todo con base a la higiene y seguridad estipulada por los entes de control del Covid-19.
- Definir una política corporativa de gestión medioambiental y de optimización de recursos energéticos el cual ayudará enormemente a almacenar todos los datos de cada departamento.

Recomendaciones para la Universidad

- Consolidar estudios en el área hotelera, con el fin de favorecer a este sector el cual ha sido fuertemente golpeado con la pandemia e incrementar protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores y huéspedes.
- Desarrollar campañas y programas que sirvan como asesorías para establecimientos de alojamiento que se han visto golpeados económicamente con los problemas presentados a base del Covid-19 y que puedan seguir brindando sus servicios al público.

GLOSARIO

Alojamiento: Acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento (Pasto, 2012).

Bioseguridad: Conjunto de normas, medidas y protocolos que son aplicados para velar por el bienestar y salud de las personas (Lobato, 2019).

Diagrama de flujo: Herramienta que es utilizada como mecanismo de control y descripción de procesos a través de símbolos gráficos lo cual permite mayor organización y evaluación de las actividades (Meire, 2018).

Eficacia: Cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación (Garcia, 2014).

Eficiencia: Relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo (Garcia, 2014).

Gestión de la calidad: Grupo de operaciones y técnicas que radica en eludir los posibles errores que pueden suceder durante la ejecución de los procesos de producción y los servicios adquiridos (Gomez, 2011).

Gestión de procesos: Consiste en incrementar la productividad reduciendo los costes innecesarios mejorando la comunicación efectiva (Dueñas, 2011).

Hotel: Establecimiento de hostelería que ocupa un edificio total o parcialmente con uso exclusivo de sus servicios (entradas, ascensores, escaleras, etc.) y que ofrece alojamiento y servicio de comedor (MINTUR, 2016).

Manual de procesos: Sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. El control Interno busca el mejoramiento continuo y por

medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión (Vivanco, 2017).

Mapa de procesos: Diagrama que representa el conjunto de actividades interrelacionadas con los procesos de una organización (Molina, 2012).

Marco filosófico: Constituye la razón de ser de la organización implementando estrategias para su máximo rendimiento y funcionamiento de la empresa (Contreras, 2013).

Protocolos de bioseguridad: El protocolo de bioseguridad es un documento que incluye los lineamientos para orientar a la población frente a las medidas que se requieren para mitigar la transmisión del virus, las cuales deben adaptarse a las diferentes actividades y sectores (OMS, 2020).

Proceso: Conjunto de actividades, interconectadas, encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio o producto final, mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema (Garrido, 2005).

Procesos estratégicos: Son establecidos por la alta gerencia de la organización para definir cómo poner en marcha el negocio y crear valor (Molina V. , 2017).

Procesos estratégicos: Son establecidos por la alta gerencia de la organización para definir cómo poner en marcha el negocio y crear valor (Martinez, 2008).

Procesos medulares: Intervienen varias áreas y funciones de los bienes y servicios producidos que se prestan (Molina V. , 2017).

Satisfacción: Principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca” (Martinez, 2008) .

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, J. (12 de Mayo de 2020). *EAE Business School*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>
- Andrew Fisher, J. L. (1995). *Manual para el diseño de investigación operativa en planificación*. Mexico.
- Angulo, S. (27 de Marzo de 2020). *El Expreso*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/coronavirus-sector-hotelerocuatoriano-golpeados-region-7909.html>
- ArgentinaUnida. (2020). *Protocolo covid-19 para alojamientos turísticos*. Argentina.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación* . Caracas: Episteme.
- Arrillaga, J. (2013). *Técnicas en la hotelería y turismo*.
- Ayala, A. (2014). *Nuevas avenidas de la democracia contemporánea*. Mexico.
- Balestrini, M. (2003). *Antecedentes de la investigación* .
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Caracas.
- Barragan, D. (2010). *La Hotelería*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Barragan, L. (2005). *Hotelería*. Mexico.
- Berry, L. (2009). *Calidad del servicio, una ventaja estratégica*. Madrid.
- Bonilla, M. (14 de Marzo de 2020). *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/hoteles-afluencia-balnearios-turismo-covid19.html>
- Bruce, W. (2015). *El servicio en la hotelería del siglo xx*. España.

- Carro, D. G. (2012). *Estrategia de Produccion y Operaciones*. Argentina.
- Casillas, B. (2005). *Hoteleria*. Mexico: Continental.
- CEPAL. (2020). *Reactivacion de la productividad y el empleo post covid-19*.
- Espinoza, G. (2014). *La satisfaccion en los clientes*. Ibarra.
- Forbes. (18 de Marzo de 2020). *Forbes Mexico*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/forbes-life/los-caballeros-del-zodiaco-anuncian-concierto-sinfonico/>
- Gutierrez, M. (2012). *Gestion de hoteles*. España.
- Hernández, F. y. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.
- Hernandez, R. (2008). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico.
- Kotler, P. (2004). *El marketing de servicios profesionales*.
- Ludewing, C. (Octubre de 2016). *Ludewig, Cristina. Universo y Muestra. Documento en lí*
<http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>.
- Mendoza, R. H. (2018). *Metodologia de la Investigacion: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Mestres, J. (2003). *Tecnicas De Gestion Y Direccion Hotelera*. Barcelona.
- Metro, D. (2020). *Cuarente, por pandemia de Coronavirus en el Ecuador*.
- MINTUR. (2016). *Reglamento de alojamiento*. Ecuador.
- MINTUR. (Mayo de 2020). *Ministerio de turismo.com*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1zz03diTxoQCFxzNp23GsM06_em3hj3g0/view
- Nuño, P. (Agosto de 2019). *Emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-operaciones.html>
- Oliva, P. (2009). *Construccion de la lista de chequeo en salud y metodologia para su construccion*. Santiago de Chile : Inahta.

- OMS. (2020). *El coronavirus, covid-19*.
- OMT. (Abril de 2020). *Organizacion Mundial del Turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- ONU. (11 de Mayo de 2020). *Noticias ONU*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/05/1474102>
- Pont, E. (18 de Marzo de 2020). *La Vanguardia* .
- Postgrado, C. E. (15 de Enero de 2019). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamiento-turistico.html>
- Preferente. (11 de Mayo de 2020). *Preferente.com*. Obtenido de <https://www.preferente.com/noticias-turismo-destinos/el-cierre-de-fronteras-a-turistas-se-extiende-ya-se-aplica-en-156-paises-300078.html>
- Publica, M. d. (2020). *Coronavirus, COVID-19*.
- Robertho Hernandez, C. F. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico.
- Salud, O. M. (2020). *El coronavirus, Covid-19*.
- Sampieri, R. (2003). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: MacGraw-Hill/Interamericana.
- Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente, Gestion Administrativa*. Bogota: R Editores.
- Serrano, B. (2001). *La calidad en el servicio*. Cuenca.
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico - España: Limusa Noriega editores.
- TECNOHOTEL. (27 de Febrero de 2016). *Tecnohotelnews*. Obtenido de <https://tecnohotelnews.com/2016/02/29/operaciones-en-empresas-hoteleras-lean-services/>
- Unidas, O. d. (2020). *Cerrar fronteras para contener el COVID-19*.
- UTPL. (29 de Abril de 2020). *UTPL, Blog*. Obtenido de <https://noticias.utpl.edu.ec/la-pandemia-por-covid-19-puede-afectar-en-un-30-a-los-ingresos-del-turismo-nacional>

ANEXOS

ANEXO N. 1

LISTA DE CHEQUEO N. 1				
ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte trabajadores con síntomas de Covid-19	X		
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel	X		
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Existen capacitaciones mensuales, ya detalladas en la programación de actividades de cada mes.
1.5	Existen procedimientos de acceso al hotel, considerando lineamientos de bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)	X		
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad		X	No existe ningún trabajador que realice esta función.
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del hotel		X	No existe ningún documento ni proceso que sustente esta pregunta.

LISTA DE CHEQUEO N. 1				
ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud	X		
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades	X		
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo con las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control		X	No existe una desinfección continua de la persona
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad		X	
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades	X		
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área de lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 1				
ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros		X	No, todos en el hotel ocupan los equipos de uso común.
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal encargado de esta actividad solo cumple con sus funciones y no se lleva un control.
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso público	X		
3.5	El hotel cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable	X		
3.6	Los equipos utilizados en el hotel son los adecuados para la nueva realidad		X	No, ya que se usan los mismos equipos que poseía el hotel antes de la pandemia.
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del hotel existe la suficiente ventilación		X	Debido a la construcción del hotel no existe suficientes ventanas y por ende ventilación.
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente	X		
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 1				
ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)			
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad		X	No se ha hecho remodelaciones en este aspecto.
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad		X	No, todo se guarda en una misma bodega.
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de la desinfección	X		
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El hotel posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	No, el hotel cuenta con tachos de uso común para todos los productos usados
5.4	El hotel cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El hotel no brinda al huésped ningún insumo de cortesía, ya que en todas las áreas existe gel antibacterial y alcohol.
5.5	El hotel brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 1				
ALOJAMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
5.6	El hotel cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El hotel provee a todos los empleados los materiales de bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades		X	No, el hotel al momento de su reapertura brindo a los trabajadores un kit de bioseguridad y a la actualidad no lo ha vuelto a hacer
5.8	En el hotel existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		

ANEXO N. 2

LISTA DE CHEQUEO N. 2				
RESTAURANTE				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte trabajadores con síntomas de Covid-19	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 2				
RESTAURANTE				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel		X	En el sistema del hotel no existe un apartado de todos los clientes que se han hospedado en el hotel
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Existen capacitaciones mensuales, ya detalladas en la programación de actividades de cada mes.
1.5	Existen procedimientos de acceso al restaurante, considerando lineamientos de bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)		X	En la puerta del restaurant no se encuentra ningún empleado realizando el proceso respectivo.
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad	X		
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del restaurante		X	No, ya que en todas las áreas no hay un empleado que se encargue de esta actividad.
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el restaurant toma para preservar su seguridad y salud	X		
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades		X	En la cocina el personal no utiliza traje de seguridad

LISTA DE CHEQUEO N. 2				
RESTAURANTE				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo a las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control	X		
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad	X		
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades		X	No ya que han reducido el personal
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área le lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		.
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros	X		.
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal encargado de esta actividad solo cumple con sus funciones y no se lleva un control.
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso publico	X		
3.5	El restaurant cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable		X	Solo existe contacto directo

LISTA DE CHEQUEO N. 2				
RESTAURANTE				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
3.6	Los equipos utilizados en el restaurant son los adecuados para la nueva realidad		X	No, ya que se usan los mismos equipos que poseía el restaurant antes de la pandemia.
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del restaurant existe la suficiente ventilación		X	Debido a la construcción del hotel no existe suficiente ventilación
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente		X	
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)	X		
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad	X		
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad	X		.
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 2

RESTAURANTE

No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	necesarios para el cumplimiento de la desinfección			
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El restaurant posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	No, el restaurant cuenta con tachos de uso común
5.4	El restaurant cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El restaurant no brinda al huésped ningún insumo de cortesía,
5.5	El restaurant brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		
5.6	El restaurant cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El restaurant provee a todos los empleados los materiales de bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades	X		
5.8	En el restaurant existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		

ANEXO N. 3

LISTA DE CHEQUEO N. 3				
GESTION ADMINISTRATIVA				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte trabajadores con síntomas de Covid-19	X		
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel	X		
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Falta de presupuesto
1.5	Existen procedimientos de acceso al hotel, considerando lineamientos de bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)	X		
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad		X	No existe ningún trabajador que realice esta función.
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del hotel	X		
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el hotel	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 3				
GESTION ADMINISTRATIVA				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	toma para preservar su seguridad y salud			
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades	X		
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo a las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control	X		
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad	X		
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades	X		
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área de lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros	X		
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal de limpieza solo desinfecta

LISTA DE CHEQUEO N. 3				
GESTION ADMINISTRATIVA				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso publico	X		
3.5	El hotel cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable	X		
3.6	Los equipos utilizados en el hotel son los adecuados para la nueva realidad	X		
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del hotel existe la suficiente ventilación	X		
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente	X		
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)	X		
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad		X	No se ha hecho remodelaciones en este aspecto.
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 3				
GESTION ADMINISTRATIVA				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de la desinfección	X		
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El hotel posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	No, el hotel cuenta con tachos de uso común para todos los productos usados
5.4	El hotel cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El hotel no brinda al huésped ningún insumo de cortesía, ya que en todas las áreas existe gel antibacterial y alcohol.
5.5	El hotel brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		
5.6	El hotel cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El hotel provee a todos los empleados los materiales de bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 3				
GESTION ADMINISTRATIVA				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
5.8	En el hotel existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		

ANEXO N. 4

LISTA DE CHEQUEO N. 4				
GESTION DE TALENTO HUMANO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte trabajadores con síntomas de Covid-19	X		
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel	X		
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Existen capacitaciones mensuales, ya detalladas en la programación de actividades de cada mes.
1.5	Existen procedimientos de acceso al hotel, considerando lineamientos de	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 4				
GESTION DE TALENTO HUMANO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)			
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad		X	No existe ningún mecanismo
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del hotel	X		
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud	X		
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades	X		
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo a las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control	X		
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad	X		
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 4				
GESTION DE TALENTO HUMANO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área le lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros	X		
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal encargado de esta actividad solo cumple con sus funciones y no se lleva un control.
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso publico	X		
3.5	El hotel cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable	X		
3.6	Los equipos utilizados en el hotel son los adecuados para la nueva realidad	X		
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del hotel existe la suficiente ventilación	X		
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente		X	La información se encuentra atrás de la puerta del departamento

LISTA DE CHEQUEO N. 4				
GESTION DE TALENTO HUMANO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)		X	Existe un lugar común en donde almacenan estos productos
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad	X		
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad		X	No, todo se guarda en una misma bodega.
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de la desinfección	X		
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El hotel posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	No, el hotel cuenta con tachos de uso común para todos los productos usados
5.4	El hotel cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El hotel no brinda al huésped ningún insumo de cortesía

LISTA DE CHEQUEO N. 4				
GESTION DE TALENTO HUMANO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
5.5	El hotel brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		
5.6	El hotel cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El hotel provee a todos los empleados los materiales de bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades	X		
5.8	En el hotel existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		

ANEXO N. 5

LISTA DE CHEQUEO N. 5				
GESTION DE MANTENIMIENTO DE AMA DE LLAVES				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 5				
GESTION DE MANTENIMIENTO DE AMA DE LLAVES				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	trabajadores con síntomas de Covid-19			
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel	X		
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Existen capacitaciones mensuales, ya detalladas en la programación de actividades de cada mes.
1.5	Existen procedimientos de acceso al hotel, considerando lineamientos de bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)	X		
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad		X	No existe ningún mecanismo
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del hotel		X	No, ya que en todas las áreas no hay un empleado que se encargue de esta actividad.
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el hotel toma para preservar su seguridad y salud	X		
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 5				
GESTION DE MANTENIMIENTO DE AMA DE LLAVES				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo a las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control	X		
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad	X		
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades		X	No ya que han reducido el personal y en algunos departamentos hace falta empleados.
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área le lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros		X	No, todos en el hotel ocupan los equipos de uso común.
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal encargado de esta actividad solo cumple con sus funciones y no se lleva un control.
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso publico		X	Solo se realiza una desinfección básica con productos de uso cotidiano para desinfectar
3.5	El hotel cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 5				
GESTION DE MANTENIMIENTO DE AMA DE LLAVES				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
3.6	Los equipos utilizados en el hotel son los adecuados para la nueva realidad		X	No, ya que se usan los mismos equipos que poseía el hotel antes de la pandemia.
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del hotel existe la suficiente ventilación		X	Debido a la construcción del hotel no existe suficientes ventanas y por ende ventilación.
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente	X		
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)	X		
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad		X	No se ha hecho remodelaciones en este aspecto.
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad		X	No, todo se guarda en una misma bodega.
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			

LISTA DE CHEQUEO N. 5				
GESTION DE MANTENIMIENTO DE AMA DE LLAVES				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de la desinfección	X		
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El hotel posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	No, el hotel cuenta con tachos de uso común para todos los productos usados
5.4	El hotel cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El hotel no brinda al huésped ningún insumo de cortesía, ya que en todas las áreas existe gel antibacterial y alcohol.
5.5	El hotel brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		
5.6	El hotel cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El hotel provee a todos los empleados los materiales de bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades		X	No, el hotel al momento de su reapertura brindo a los trabajadores un kit de bioseguridad y a la actualidad no lo ha vuelto a hacer
5.8	En el hotel existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		

ANEXO N. 6

LISTA DE CHEQUEO N. 6				
GESTION DE MANTENIMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
1	MÉTODOS			
1.1	Para la realización de las tareas están establecidos los protocolos de bioseguridad documentados		X	Falta de manuales de bioseguridad
1.2	Existen planes de contingencia al momento que se detecte trabajadores con síntomas de Covid-19	X		
1.3	Existe una bitácora de datos generales de todos los huéspedes que se han hospedado en el hotel		X	En este departamento no existe esta bitácora
1.4	Existen capacitaciones semanales a los empleados, indicando las nuevas reformas estipuladas por los entes reguladores con base al Covid-19		X	Existen capacitaciones mensuales, ya detalladas en la programación de actividades de cada mes.
1.5	Existen procedimientos de acceso al hotel, considerando lineamientos de bioseguridad (toma de la temperatura y desinfección del calzado)	X		
1.6	Existen mecanismos de control para el cumplimiento de las normas de bioseguridad		X	No existe ningún trabajador que realice esta función.
1.7	Existen procesos de control del distanciamiento social en las áreas del hotel	X		
1.8	Existe el distanciamiento establecido por parte del personal al momento de realizar sus actividades	X		
1.9	Existen mecanismos de información para los huéspedes acerca de las medidas preventivas que el hotel	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 6				
GESTION DE MANTENIMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	toma para preservar su seguridad y salud			
2	MANO DE OBRA			
2.1	El personal de cada área utiliza los equipos de bioseguridad para realizar sus actividades	X		
2.2	Los trabajadores del hotel realizan sus actividades de acuerdo a las normas de bioseguridad estipuladas por los entes de control	X		
2.3	El personal cumple con las normas establecidas de bioseguridad	X		
2.4	Debido al nuevo aforo establecido por área de trabajo, el personal que labora en el mismo es suficiente para realizar todas las actividades	X		
2.5	El personal del hotel lava todos los días su uniforme en el área le lavado al terminar su turno laboral		X	No es permitido que los empleados laven sus uniformes en el establecimiento.
3	EQUIPOS Y MOBILIARIO			
3.1	El mobiliario de uso cotidiano recibe una desinfección diaria	X		
3.2	Cada departamento cuenta con los equipos necesarios para sus labores diarias, para así evitar la manipulación de terceros	X		
3.3	Se lleva un control diario de la desinfección de todos los equipos del hotel		X	El personal encargado de esta actividad solo cumple con sus funciones y no se lleva un control.

LISTA DE CHEQUEO N. 6				
GESTION DE MANTENIMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
3.4	Se llevan a cabo protocolos de esterilización para los equipos de uso publico		X	Solo se realiza una desinfección básica con productos de uso cotidiano para desinfectar
3.5	El hotel cuenta con servicio tecnológico que permita la comunicación del personal a una distancia considerable	X		
3.6	Los equipos utilizados en el hotel son los adecuados para la nueva realidad		X	No, ya que se usan los mismos equipos que poseía el hotel antes de la pandemia.
4	INFRAESTRUCTURA			
4.1	En la infraestructura del hotel existe la suficiente ventilación		X	Debido a la construcción del hotel no existe suficientes ventanas y por ende ventilación.
4.2	Existe suficiente iluminación en los lugares informativos del Covid-19, para que el huésped pueda divisarlas claramente	X		
4.3	Existen señaléticas adecuadas para la operación del hotel de acuerdo a las medidas de bioseguridad	X		
4.4	Los lugares de almacenamiento están divididos por categorías según corresponda (productos de uso común y de bioseguridad)	X		
4.5	Los departamentos de trabajo cuentan con un espacio adecuado para su funcionamiento de acuerdo a las normas de bioseguridad		X	No se ha hecho remodelaciones en este aspecto.

LISTA DE CHEQUEO N. 6				
GESTION DE MANTENIMIENTO				
No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
4.6	Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad	X		
4.7	Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección		X	No, los botes de basura son de uso común
5	RECURSOS			
5.1	Las áreas del establecimiento cuentan con materiales e insumos necesarios para el cumplimiento de la desinfección	X		
5.2	Cada área cuenta con los materiales idóneos para que los huéspedes respeten las normas de bioseguridad	X		
5.3	El hotel posee diferentes tachos de basura para la clasificación de los diferentes productos usados tanto por huéspedes como empleados		X	El hotel no cuenta con tachos de uso común para todos los productos usados
5.4	El hotel cuenta con insumos de cortesía para la desinfección personal de los huéspedes		X	El hotel no brinda al huésped ningún insumo de cortesía, ya que en todas las áreas existe gel antibacterial y alcohol.
5.5	El hotel brinda a los huéspedes materiales de información acerca de todos los temas referenciales al Covid-19	X		
5.6	El hotel cuenta con materiales informativos acerca de la pandemia en cada una de las habitaciones	X		
5.7	El hotel provee a todos los empleados los materiales de	X		

LISTA DE CHEQUEO N. 6**GESTION DE MANTENIMIENTO**

No.	Descripción	Evaluación		Observación
		Cumple	No Cumple	
	bioseguridad adecuados para la realización de sus actividades			
5.8	En el hotel existen los recursos de bioseguridad necesarios para que los huéspedes puedan utilizarlos	X		