

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR-UNIB.E  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS



**Título del Trabajo**

**Plan de Operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito  
Antiguo, con base a las normativas impuestas por el MINTUR**

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

Autor:

Chanaluisa Taco Jessica Gabriela

Director del Trabajo de  
Titulación: PhD. Jesús Gómez

Quito, Ecuador

Mayo, 2022

## CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

MAGISTER,

**DIANA CONSTANTE**

DIRECTORA DE LA ESCUELA

Presente.

Yo **PhD. Jesús Gómez**, Director del Trabajo de **JESSICA GABRIELA CHANALUISA TACO** Titulación realizado por, estudiante de la carrera **la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas Hoteleras**, informo haber revisado el presente documento titulado: **“Plan de Operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, con base a las normativas impuestas por el MINTUR”**, 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,

A handwritten signature in blue ink that reads "Jesús Gómez". The signature is written in a cursive style with a large initial "J" and "G".

PhD. Jesús Gómez

Director del Trabajo de Titulación

## CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Quito, febrero 2022

Yo, **Jessica Gabriela Chanaluisa Taco**, con numero de cedula **1726667783**, de la carrera de **Administración de Empresas Hoteleras**, los criterios emitidos en el presente trabajo de titulación nombrado: **Plan de Operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, con base a las normativas del MINTUR**. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor (a) del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Jessica Gabriela Chanaluisa Taco

C.I: 1726667783

Quito, febrero 2022

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios y al niño de Isinche, por haber guiado mi camino, proporcionándome fortalezas para culminar esta etapa profesional. A mis padres Guillermo Chanaluisa y Lucia Taco por siempre brindarme su apoyo incondicional, a mi hermano Omar Chanaluisa y mi novio Renato Picho por ser fuentes de inspiración ya que, gracias a su apoyo he podido salir adelante. A mi prima Camila, ya que a su corta edad con sus locuras y su inocencia siempre ha permanecido a mi lado constantemente. También quiero agradecer a mis compañeros de clases, por brindarme su apoyo cuando lo necesite.

De la misma manera agradecer al Gerente del Hostal Quito Antiguo, por haberme permitido realizar el trabajo de investigación facilitándome de toda la información requerida del establecimiento.

Adicionalmente, de manera especial al PhD. Jesús Gómez, por brindarme sus conocimientos y enseñanzas en el transcurso de este proceso, por su tiempo dedicado en las tutorías y por estar presto en ayudarme en cualquier momento.

Finalmente agradezco a la Universidad Iberoamericana del Ecuador y a todos los profesionales que laboran en la institución por haber compartido todos sus conocimientos.

Jessica Gabriela Chanaluisa Taco.

## DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar especialmente a mi padre Guillermo que está en el cielo, ya que él fue la persona que me ayudo y apoyo en todas las situaciones de mi vida y a pesar de que hoy no lo tengo físicamente, sé que desde el cielo se siente muy orgulloso de mi, pues lo que el más anhelada es verme triunfar.

También a mi madre Lucia ya que es un pilar fundamental en mi vida, ya que a pesar de la situación que hemos pasado entre llantos, angustias y sobre todo dolor por la pérdida de mi padre, ella jamás se dio por vencido y lucho hasta el final con sus consejos, sabiduría, las cuales me han enseñado a no desfallecer hasta alcanzar mi meta.

Agradezco a mi hermano Omar por estar al pendiente de mí y no permitirme decaerme en los momentos más difíciles que hemos pasado.

Agradezco a mi novio Renato por no dejarme decaer, por brindarme su apoyo incondicional, brindarme fortalezas y ánimos todos los días para culminar mis estudios.

Gracias....

Jessica Gabriela Chanaluisa Taco.

# ÍNDICE GENERAL

## ÍNDICE

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VIII
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS .....	X
RESUMEN .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1 .....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivos General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
1.3 Justificación de la investigación .....	5
1.4 Alcance de la Investigación .....	6
CAPÍTULO 2 .....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases Teóricas .....	8
2.2.1 Establecimientos de alojamiento turístico.....	9
2.2.2 Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico .....	9
2.2.3 Hostal.....	10

2.2.4 Clasificación.....	11
2.2.5 Procesos de un hotel .....	12
2.2.6 Plan General.....	13
2.2.7 Tipos de Planeación .....	13
2.3 Bases Legales .....	14
2.3.1 Normativas del MINTUR.....	14
2.3.2 Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de covid-19.....	15
2.3.3 Protocolo de vigilancia epidemiológica de covid-19 en establecimientos de alojamiento turístico .....	15
CAPÍTULO 3 .....	17
MARCO METODOLOGICO .....	17
3.1 Naturaleza de la investigación .....	17
3.1.1 Enfoque de la investigación.....	17
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	18
3.1.3 Tipo de Investigación .....	18
3.1.4 Nivel de Investigación .....	19
3.2 Población y muestra .....	19
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.4 Técnica de recolección de datos.....	20
3.5 Instrumento de recolección de datos .....	20
3.6 Validez y Confiabilidad.....	21
3.7 Técnica de análisis de los datos .....	22
3.8 Operacionalización de la variable .....	22
CAPÍTULO 4 .....	25
RESULTADOS E INTERPRETACIÓN .....	25

4.1 Diagnóstico de los procesos que se realizan en el Hostal Quito Antiguo, en función en las normativas emitidas del MINTUR frente al Covid-19 .....	25
4.2 Determinación las falencias existentes en los procesos que se da en el Hostal Quito Antiguo .....	33
4.3 Diseño un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo .....	35
4.5 Protocolo de Bioseguridad para establecimientos de alojamiento en las áreas operativas ante el COVID-19 .....	39
Capítulo 5 .....	40
Conclusiones y Recomendaciones .....	40
5.1 Conclusiones .....	40
5.2 Recomendaciones .....	41
Glosario .....	42
Referencias Bibliográficas .....	43
Anexos .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población del Hostal Quito Antiguo .....	19
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable .....	23
<b>Tabla 3.</b> Evaluación de las falencias en la dimensión método .....	25
<b>Tabla 4.</b> Evaluación de las falencias en la dimensión mano de obra .....	27
<b>Tabla 5.</b> Evaluación de las falencias en la dimensión equipo y mobiliario .....	28
<b>Tabla 6.</b> Evaluación de las falencias en la dimensión infraestructura .....	29
<b>Tabla 7.</b> Evaluación de las falencias en la dimensión recursos. ....	31
<b>Tabla 8.</b> Análisis Global de los procesos .....	32
<b>Tabla 9.</b> Falencias en los procesos del Hostal Quito Antiguo .....	33
<b>Tabla 10.</b> Plan de operaciones del Hostal Quito Antiguo .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Valoración de las falencias en la dimensión métodos. ....	26
<b>Figura 2.</b> Valoración de las falencias en la dimensión mano de obra.....	28
<b>Figura 3.</b> Valoración de las falencias en la dimensión equipo y mobiliario .....	29
<b>Figura 4.</b> Valoración de las falencias en la dimensión infraestructura .....	30
<b>Figura 5.</b> Valoración de las falencias en la dimensión recursos. ....	32
<b>Figura 6.</b> Análisis global de los procesos.....	33

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexos 1.</b> Protocolo de Bioseguridad para establecimientos de alojamiento en las aéreas operativas ante el COVID-19.....	47
<b>Anexos 2.</b> Lista de Chequeo.....	66

## RESUMEN

En el último trimestre del año 2019 se descubrió un nuevo agente patógeno denominado coronavirus (COVID-19), el cual fue delimitado y comunicado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 (Organización Mundial de la Salud, 2020). En este sentido, el virus ha afectado considerablemente a los sectores turísticos y hoteleros ocasionando pérdidas significativas en la economía, ya que, estos sectores dependen de una gran demanda de turistas a nivel mundial. Por otra parte, el virus se fue propagando en el mundo lo cual ocasionó un confinamiento de todas las actividades económicas, financieras, turísticas, entre otras. De esta realidad el Ecuador no se escapó debido a que, ingreso en las medidas estrictas de confinamiento que estableció la Organización Mundial de la Salud, causando un desequilibrio económico por el cierre parcial de las actividades comerciales. Por tal razón, se ha procedido a realizar el estudio de investigación que se titula plan de operaciones para la reactivación del Hostal Quito Antiguo en base a las normativas impuestas por el MINTUR. La presente investigación se sustentó en el paradigma positivista, se realizó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, el tipo de investigación es de observación – campo, en base a un diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por trece (13) personas del staff de trabajo estas fueron parte fundamental para la investigación ya que, se aplicó la lista de chequeo para obtener una información extensa de las áreas que conforma el establecimiento sobre el uso correcto de las medidas de bioseguridad que se implementaron por la pandemia. Las dimensiones identificadas para llevar a cabo la investigación fueron: método, mano de obra, equipo y mobiliario, infraestructura y recursos, dando a conocer las falencias que se presentan en cada uno por no cumplir las medidas de bioseguridad frente al COVID-19 y como consecuencia de esto dio como resultado global que existe un nivel de no cumplimiento de 66.67%. Finalmente, en base a los resultados se planificó un protocolo para establecimientos hoteleros, el cual les permita reaccionar de mejor manera en cada una de sus aéreas ante una pandemia endémica, en este protocolo da a conocer procedimientos como: el manejo correcto de los implementos de bioseguridad, desinfección de materiales e instalaciones, almacenamiento correcto de residuos contaminados y no contaminados, capacitaciones al staff de trabajo, el correcto distanciamiento social e información relevante de los cuidados sobre la prevención y prolongación del virus.

**Palabras claves:** Plan de Operaciones, Prevención, Bioseguridad, Hostal

## INTRODUCCIÓN

En el tiempo actual se ha generado un nuevo agente patógeno denominado coronavirus (COVID-19) el cual fue localizado y notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019 (Organización Mundial de la Salud, 2020). Este virus afecto a nivel global todos los sectores económicos provocando una disminución significativa en la economía sobre todo en la industria turística y hotelera, ya que la demanda de turistas fue descendiendo de una manera considerable.

Actualmente el virus del COVID-19 ha seguido afectando de manera permanente en la industria hotelera, al respecto (Gayoso, 2020) señala que 40.000 millones de euros menos ha descendido la operación turística; lo que se refleja en la concurrencia de personas extranjeras que empezó a ser muy limitada por las restricciones que fueron impuestas por cada uno de los gobiernos. En cuanto a las labores por medio de la Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs) más de 300.000 personas han perdido su empleo, por lo cual se ha visibilizado un escenario realmente impactante.

Cabe señalar que, al comienzo de la pandemia, la Organización Mundial del Turismo (OMT) dio a conocer los resultados negativos en el sector, mostrando una caída considerable del 22% en los arribos de turistas internacionales a lo largo del primer trimestre de 2020 (UNWTO, 2020). Además, estudios realizados por parte de las Naciones Unidas se prevé que la crisis podría aumentar de una manera considerable en un 60% y el 80% con referencia del año pasado, ya que las cifras van en aumento.

Ante esta realidad, el Ecuador asumió las medidas de confinamiento y medidas de bioseguridad, induciendo un cambio radical a la zona de confort en la sociedad, así como el desequilibrio económico debido al cierre parcial de actividades comerciales y empresas de otros sectores del país, como lo manifestó la Cámara de Industrias, la cual dio a conocer que los ingresos se redujeron en los primeros

quince días del mes de marzo en un USD 12.804 millones de la misma manera, una depreciación en ventas de USD 21.339 millones (Pinargote, 2021).

El mismo autor señala que el COVID-19 ha inducido al desequilibrio de la industria hotelera, debido a las anulaciones de las reservas de hoteles realizadas por los consumidores al mismo tiempo, los hoteles más afectados se encuentran en el Ecuador, es decir, el alojamiento se redujo al 36%.

En consecuencia, Gayoso (2021) señala que la pandemia del COVID-19 ha generado un declive significativo en el sector hotelero puesto que, se ha reducido un ingreso económico con pérdidas incomparables a otros sectores, lo cual ha producido una disminución en la demanda extranjera, por restringir a la sociedad la libre movilidad, al confinamiento y a un desempleo abrupto de personal. A esta realidad antes descrita, el Hostal Quito Antiguo no escapa, ya que debido a las medidas gubernamentales su paralización se prolongó por muchos meses lo que obligo el cierre de sus operaciones causando el despido del 98% del staff que conforman la estructura organizacional.

A la luz de lo antes señalado surge la presente investigación con el fin de proponer un plan de operaciones para la reactivación del Hostal Quito Antiguo, localizado en la provincia de pichincha, capital Quito. El estudio se estructuró en cinco capítulos, los cuales serán descritos de manera general a continuación:

En el capítulo I denominado el problema se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y el alcance de la investigación. En el capítulo II cuyo nombre es marco teórico se describe los antecedentes, las bases teóricas y la fundamentación legal que sustentan la presente investigación; seguidamente en el capítulo III denominado marco metodológico, el cual comprende la ruta metodológica seguida en la investigación se señala: la naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la operacionalización de la variable, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, técnicas de análisis de los datos y la metodología del producto. En el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados, finalmente en el capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO 1

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

En pleno siglo XXI la humanidad está atravesando por una grave pandemia en el último mes del año 2019, el cual se denominó enfermedad COVID-19. El coronavirus puede traspasar por medio del contacto directo, indirecto o estrecho con personas que se encuentran infectadas y esto puede ser a través de las secreciones contaminadas (por ejemplo, la saliva, las secreciones respiratorias o las partículas respiratorias) las cuales se emanan cuando una persona infectada tose, estornuda, habla o canta entre otras cosas (OMS, 2020). Por tal motivo el sistema mundial adaptó rigurosas medidas para frenar la propagación del virus, es decir, el cual se produce diariamente con demasiada rapidez entre la población, por esta razón una de las medidas tomadas fue un encierro total de la sociedad, por ejemplo, no participar en lugares donde exista demasiado aforo, lugares de entretenimiento, centros comerciales, entre otros, como consecuencia de esto, se produce una caída total en el ámbito económico mundial.

En este contexto, el (Organización de las Naciones Unidas, 2020) sostiene que la economía mundial ha descendido drásticamente, siendo comparado con la Segunda Guerra Mundial, puesto que, ocasionó pérdidas de 5.2% en el año, en otras palabras, es la primera vez que la economía mundial experimenta un declive tan significativo en todos los sectores industriales.

En este sentido, los países a nivel mundial luchan contra una pandemia sanitaria, social y financiera sin antecedentes, por ende, todos los sectores de la economía se han visto afectados. Uno de ellos es el sector del turismo, la emergencia sanitaria ha bajado evidentemente las cifras de llegadas de viajeros internacionales. Es decir, según el último estudio del Barómetro Organización Mundial del Turismo revela que el aislamiento parcial, en el mes de mayo bajó a una cifra considerable del 98% de turistas en relación con el año 2019, por lo que el descenso brusco del turismo coloca en peligro el soporte de millones de individuos (Pinagorte Montenegro, 2020). Por tal motivo no solo el sector turístico se encuentra afectado, de la misma manera la industria hotelera ha sido perjudicada ya que sin personas

que realicen toda clase de tipos turismo no se puede ejercer el servicio de alojamiento.

En este orden de ideas, Les Roches (2021) señala que esta emergencia sanitaria COVID-19 ha tenido graves consecuencias a la gestión hotelera, puesto que, los consumidores por miedo al virus han presentado indicios de pánico de retomar sus viajes, es decir, existe un desconocimiento del cómo se puede adquirir la enfermedad y cuáles pueden ser sus afectaciones. Por otro lado, existe un contagio masivo de las personas por el fácil movimiento que tiene el virus entre individuos infectados y aire contaminado, por este motivo, la industria hotelera está en graves problemas y en muchos de los casos existen daños irreversibles como fue la quiebra total de los establecimientos hoteleros.

Cabe mencionar, el Ecuador ha sido azotado fuertemente por la pandemia, ya que el país se caracteriza por tener un sector turístico muy dinámico por el número de visitantes que recibe anualmente y que los últimos años se ha visto disminuido a número alarmantes, dando como resultado que otras industrias que se derivan del sector turístico se vean perjudicadas de la misma manera: el comercio, la industria hotelera y la gastronomía (Quito, Turismo, 2020). Por esta razón, la industria hotelera se ha visto en la obligación de cerrar sus puertas temporal o indefinidamente, debido a que el ingreso monetario no representa un apoyo o ganancia para cubrir las necesidades de los hoteles.

Dentro de esta realidad se encuentra el Hostal Quito Antiguo que ha paralizado el 100% de sus operaciones. Según su Gerente, el establecimiento ha sufrido un declive significativo en el último año y medio. Llegando a contabilizar un cero por ciento de huéspedes hospedados en el hostal, por lo que se hace necesario buscar estrategias que le permitan reactivarse satisfactoriamente después de este duro debacle económica por la cual están atravesando. Por tal motivo surge la necesidad de diseñar un plan de operaciones que permita la reactivación de las operaciones del establecimiento y brindar un servicio de primera, respetando las medidas de bioseguridad,

En base al contexto expuesto precedentemente, se manifiesta la siguiente interrogante de estudio: ¿Cuáles actividades se deberían considerar para la elaboración de un plan de operaciones para la reactivación del Hostal Quito Antiguo con base en las normativas emitidas del MINTUR?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivos General

Proponer un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, con base en las normativas emitidas del MINTUR frente al Covid-19.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos que se realizan en el Hostal Quito Antiguo, en función en las normativas emitidas del MINTUR frente al Covid-19.
- Determinar las falencias existentes en los procesos que se del Hostal Quito Antiguo.
- Diseñar un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo.

## 1.3 Justificación de la investigación

La importancia que posee un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo dentro de la nueva realidad es evidente, ya que establece un conjunto de actividades que permitan el correcto funcionamiento del establecimiento dentro de medidas de bioseguridad.

El presente estudio de desde el punto de vista social impacta de forma positiva a las siguientes partes interesadas:

**Huéspedes y consumidores:** este plan tendrá como beneficio principal ofrecer un servicio óptimo y confiable con los protocolos de bioseguridad, lo cual permite lograr una verdadera confianza del huésped al momento de utilizar las instalaciones del hostel.

**Propietarios:** la estrategia ayudara en cada una de las áreas reactivando el servicio de alojamiento mediante la excelencia del servicio, produciendo mayor competitividad con otros establecimientos de su misma categoría. Al mismo tiempo,

generará mayores ingresos a los propietarios y esto permitirá lograr un mayor conocimiento de las instalaciones del hostel.

**Trabajadores:** mediante el plan elaborado, los trabajadores que conforman el hostel, realizarán sus actividades de mejor manera, con una actitud positiva al momento de ejecutar sus diligencias diarias. Por otro lado, otro beneficio es la seguridad que se aportará a cada trabajador ya que cada uno conocerá el manejo correcto de los procedimientos de limpieza los cuales evitaban el contagio del virus COVID- 19.

Desde el punto de vista metodológico, en el presente trabajo se aplican los conocimientos, herramientas e instrumentos desarrollados en el área del hotelaría los cuáles serán avalados internamente mediante tácticas propiamente dichas en la parte profesional.

Para finalizar, desde el punto de vista académico, el presente trabajo de titulación ayuda de una manera positiva, a las futuras investigaciones en función a la pandemia Covid-19, ya que en las aéreas hoteleras se utilizarán los nuevos protocolos de seguridad para los huéspedes, y, por otro lado, generaran un servicio bio-seguro para las distintas instancias de los hoteles.

#### **1.4 Alcance de la Investigación**

El presente trabajo se realizó en el Hostal Quito Antiguo el cual está ubicado en las calles Juan León Mera E4390 y Joaquín Pinto Mariscal. Comprendió la propuesta un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, con base en las normativas emitidas del MINTUR frente al Covid-19; a partir de un análisis de los procesos del establecimiento. Se realizó en el periodo comprendido octubre 2021 – febrero 2022.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico según (Figuroa, 2016), se define como un conjunto de ideas, procesos y reglas las cuales facilitan al investigador realizar su trabajo de manera clara y sencilla, para lo cual, implica la revisión y organización de una serie de bases teóricas adecuadas sobre el tema de investigación. En este capítulo se describe los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales que sustentan el presente trabajo de titulación.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En los antecedentes de la investigación se toman en cuenta trabajos realizados anteriormente al presente estudio, para lo cual, como referencia, tesis, maestrías, doctorados, monografías y artículos científicos, ya que los trabajos antes mencionados poseen un tema similar al que se está tratando, con el objetivo de establecer la orientación metodológica de la investigación revelando terminaciones existentes referente al problema planteado (García, 2021).

En la presente investigación se consideraron las siguientes investigaciones relacionadas con el problema de investigación:

La investigación de (Jiménez, 2021), titulada: “Plan de operaciones para la reactivación del Hotel “Mini” ubicado en el cantón Huaquillas provincia El Oro, en el marco de la nueva realidad”, cuyo objetivo central fue proponer un plan de operaciones para la reactivación de las actividades hoteleras del hotel Mini. La metodología utilizada es el paradigma positivista para el cual presento un enfoque cuantitativo y esto permitió llegar con una trascendencia descriptiva, en cuanto a la población consta con 11 personas del establecimiento, las cuales se encargan de las diferentes áreas del hotel. Mediante los resultados se dio a conocer el plan de operaciones para la reactivación del hotel. La presente investigación sirvió oriento en el presente estudio en la evaluación de los procesos operativos dentro de la nueva realidad.

El segundo estudio considerado, se basó en la investigación realizada por (Aguirre, 2016), titulada: “Análisis del Impacto a la Actividad Turística del Balneario General Villamil en el Cantón Playas por los movimientos telúricos en el 2016”, el objetivo

central de la investigación es las estrategias de reactivación turística, debido a que después del terremoto ocasionado en la región Costa provocó bajos ingresos al lugar turístico. La metodología utilizada es de nivel teórico y empírico mediante la observación de la realidad, la población a estudiar fue de 365 mil turistas en año 2015 permitiendo obtener una muestra verídica. Mediante los resultados se propone un plan de estrategias para la reactivación turística orientándose en la formulación de las estrategias de reactivación. Por lo tanto, esta investigación aporta de manera trascendente, ya que el plan de operaciones que se aplicará en el Hostal Quito Antiguo tendrá una perspectiva similar, es decir, aplicando promociones, descuentos, lo cual permitirá lograr una reactivación de alojamiento con mayor rapidez, eficacia y confiabilidad.

De la misma manera, se tiene la investigación realizada por (Barros & Wisun, 2020), titulada: "Estudio de caso: Manejo del Hotel Finlandia frente al COVID-19", el objetivo es saber las diferentes operaciones y estrategias del Hotel Finlandia el cual permitió la sostenibilidad económica y de sus actividades, asimismo, se realizó sugerencias para determinar aspectos importantes los cuales se pueden mejorar. La metodología utilizada es de nivel teórico, es decir, mediante la observación de la realidad. Por otro lado, los resultados es la implementación de nuevas estrategias para posicionar al hotel, mediante descuentos, precios cómodos en las habitaciones y con servicios complementarios para ayudar a incrementar los ingresos del hotel. Por esta razón, este trabajo aporta de manera significativa ya que las estrategias tomadas por el hotel para recuperar los ingresos, serán similares a la elaboración de un plan de operaciones para el Hostal Quito Antiguo, es decir, es necesario potenciar y maximizar las ventas de habitaciones.

## **2.2 Bases Teóricas**

Lo que manifiesta (Carrero, 2021) "Las bases teóricas corresponden al contenido que sustentará a la investigación a realizarse. Ellas contienen teorías y conceptos de autores en la investigación. Su desarrollo se basa en las diversas variables que se manejan en la investigación (...)" (pág.1). En tal sentido, sostienen que el conocimiento del objeto de estudio, proporciona puntos claves para obtener resultados eficaces acerca del trabajo de investigación.

### **2.2.1 Establecimientos de alojamiento turístico**

Son aquellas entidades dedicadas de manera profesional o habitual, a prestar un servicio de pernoctación, es decir, ofrecen un servicio de alojamiento y restauración, por medio de precios según la categorización de cada establecimiento y/o perfeccionando con o sin servicios complementarios. Posteriormente, la clasificación de los establecimientos es: hoteles, hostales, hosterías, hacienda turística, Lodge, resorts, refugios, campamentos, finalmente casa de huéspedes (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016)

### **2.2.2 Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico**

A continuación, se detallará cada establecimiento de alojamiento, el cual fue planteado por el (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016) con el fin de conocer el significado pertinente de cada uno:

**a. Hotel (H):** Es un establecimiento que ofrece alojamiento a los huéspedes, contara con un número mínimo de 5 habitaciones, cada una de ellas estarán equipadas con baños privados, asimismo, proporciona servicios de alimentos y bebidas en las áreas como cafetería o restaurante

**b. Hostal (HS):** Brinda el servicio de alojamiento, este establecimiento contara un mínimo de cinco habitaciones, estas habitaciones serán privadas o compartidas, cada uno cuenta con cuarto de baño y puede prestar el servicio de alimentos & bebidas a sus clientes.

**c. Hostería (HT):** Es un establecimiento turístico que deberá contar un mínimo de cinco habitaciones, brinda el servicio de alojamiento en habitaciones o cabañas personales que cuenta cada una con baños privados, estas instalaciones forman bloques independientes, también, ofrecen el servicio de alimento y bebidas, por otro lado, este establecimiento cuenta con áreas verdes, deportes, zonas de recreación y finalmente estacionamiento.

**d. Hacienda Turística (HA):** Este establecimiento de alojamiento contara con un mínimo de cinco habitaciones, proporcionada el servicio de hospedería en habitaciones privadas y/o compartidas cada una con cuartos de baños, su ubicación es en áreas cercanas a centros poblados y posiciones naturales. Su infraestructura obtiene valores patrimoniales, históricos y culturales.

**e. Lodge (L):** Cuenta con instalaciones de alojamiento que ofrece un servicio de hospedaje, se encuentran ubicadas en parajes naturales donde se puede visualizar los paisajes como la flora y la fauna, culturas, costumbres y armonizar un ambiente puro. Este establecimiento contara con un mínimo de cinco habitaciones.

**f. Resort (RS):** Este establecimiento es un complejo turístico, el cual ofrece las siguientes actividades de recreación, diversión, deportivas y descanso, el cual se puede visualizar los paisajes naturales. Su localización se encuentra en montañas, playas, bosques, entro otros. Tendrá un mínimo de cinco habitaciones.

**g. Refugio (RF):** Es un alojamiento que ofrece habitaciones privadas o compartidas que cuenta con baños privados y puede ofrecer los servicios complementarios. Asimismo, posee una sala, comedor y cocina. Su ubicación se encuentra principalmente en montañas y áreas protegidas.

**h. Campamento turístico (CT):** Este establecimiento ofrece un servicio de alojamiento, el cual las personas pueden pernoctar en tiendas de campaña, cuenta con cuartos de baño cerca del área de campamento, por esta razón, ofrecen actividades de recreacionales con señalización en toda el área para poder disfrutar de un descanso pleno y al aire libre.

**i. Casa de Huéspedes (CH):** En estas viviendas habita el prestador del servicio, cuenta con habitaciones privadas cada una con cuartos de baño, brinda el servicio de AAYBB, a los clientes. Deberá contar con un mínimo de dos o máximo cuatro habitaciones las cuales son propuestas para el hospedaje de las personas que realizan el turismo. Cabe recalcar que, estos requerimientos no están autorizada en Galápagos.

Seguidamente, se puntualizará el establecimiento de alojamiento hostel, ya que es el principal objeto de estudio del trabajo de investigación.

### **2.2.3 Hostal**

Lo que manifiesta Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) “Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas

(Desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (...)” (pág. 8). Por tal razón, es un hospedaje para viajeros – jóvenes que buscan un tipo de alojamiento económico que cuenta con servicios mínimos, pero su atención es única y confortable.

#### **2.2.4 Clasificación**

Los hostales por medio del reglamento del Ecuador tienen una categorización de 1 a 3 estrellas las cuales se describirán continuación:

##### **Hostales de una estrella**

Estos hostales mediante el reglamento de alojamiento turístico cuentan con los siguientes requisitos, es decir, la infraestructura debe contar con áreas de uso exclusivo para el personal y área de almacenamiento de artículos personales (casilleros). Por otro lado el área de recepción contara con equipo mobiliario, en cuanto a sus habitaciones serán privadas, o compartidas con cuarto de aseos personales, equipadas con closet, armario o colgadores de ropa, se contara con el servicio telefónico en cada una de las habitaciones para que el huésped cuente con una fácil comunicación con el staff del hostel, para el desarrollo de cada una de las actividades el hostel deberá contar al menos con una persona certificada profesionalmente en el área de alojamiento (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

##### **Hostales de dos estrellas**

Para esta categoría de hostel los requerimientos establecidos por el reglamento de alojamiento turístico, son los siguientes: en cuanto al staff de trabajo el hostel debe contar con una área de almacenamiento de artículos personales (casilleros), de la misma manera, el área de recepción contara una mobiliario adecuado para la atención del servicio al cliente, además en sus habitaciones contara con baño privado de aseo personal, servicio de agua caliente y juego de toallas para el cuerpo, la habitación estará equipada por una caja fuerte, cerraduras en la puerta principal y luz de velador en parte lateral de la cama por otro lado, el servicio telefónico dispondrá de llamadas nacionales para una fácil comunicación entre el huésped y el hostel. Asimismo, se contará por lo menos con una persona certificada

profesional para el manejo de las áreas, y trabajador que hable el idioma inglés para una fácil comunicación con el personal extranjero (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

### **Hostales de tres estrellas**

Para esta categoría de hostel, los requerimientos son más rigurosos y completos los cuales permitirán brindar un servicio óptimo y de calidad a los huéspedes, a continuación, se describirá los lineamientos de debe cumplir el hostel para poseer esta categoría: un servicio de estacionamiento dentro o fuera de las instalaciones, un sistema de aire acondicionado en los pasillos y habitaciones, el staff deberá contar con casilleros de uso personal, cuarto de baños personales y un comedor. Por otro lado, deberá poseer habitaciones equipadas con inmobiliarios adecuados para personas con capacidades especiales y para el público general las habitaciones contarán con baños personales que cuentan con calefacción las 24 horas, juego de toallas para manos y cuerpo, espejos en diferentes direcciones, y por último toda clase de amenities (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

Finalmente, el pago será mediante tarjetas de crédito y/o débito y dinero en efectivo, así mismo el hostel deberá contar con un 10% de staff profesional en las áreas operativas y administrativas, por ende, un porcentaje del 10% del staff tendrá que manejar el idioma extranjero para una mejor comunicación con el huésped (Reglamento de alojamiento turístico, 2016).

### **2.2.5 Procesos de un hotel**

Es un conjunto de actividades las cuales se realizan para llegar a un objetivo planificado, estos procesos son diseñados para mejorar la productividad del establecimiento, descartando problemas a largo plazo que se pueda suscitar en los diferentes departamentos (Cedeño, 2020). Los procesos se clasifican en tres importantes categorías:

1. **Procesos estratégicos:** Este proceso corresponde al planeamiento y mejora del establecimiento, garantizando la estabilidad económica y financiera, el cual provoca la toma de decisiones convenientes, fortificando al hotel para favorecer a mejorar la experiencia del cliente. Los procesos que se realizan son: procesos de coordinación y control, gestión de los clientes,

planificación estratégica, gestión de calidad por último marketing y publicidad.

2. **Procesos Medulares:** Estos procesos tiene relación con el servicio al cliente y los servicios que brinda a los huéspedes las cuales garantizan la satisfacción por parte de los consumidores, asimismo, se conciernen con el servicio gastronómico, el cual avala la restauración y recreación. En tal sentido, los procesos que abarcan son: alojamiento, limpieza, lavandería, restauración e internet.
3. **Procesos de Apoyo:** Estos procesos avalan y fortalecen el cumplimiento del manejo de calidad del establecimiento para garantizar la seguridad y bienestar de los huéspedes, los cuales son: talento humano, seguridad y protección, abastecimiento, infraestructura, confort y sistemas informáticos.

### 2.2.6 Plan General

Es un instrumento con el cual, se realizan operaciones efectivas que indagando llevar los objetivos planteados a un futuro establecido en otras palabras, dan soluciones a problemas determinados de la sociedad para llevar a cabo las actividades diarias mediante recursos, con el fin de alcanzar las metas propuestas (Miguel, 2011). Debido a esto, toda empresa u organización debe establecer una planeación para lograr los objetivos propuestos mediante estrategias, proyectos, lo cual producirá cumplir las metas planificadas.

### 2.2.7 Tipos de Planeación

Una planeación se debe realizar por medio de planes, el dirigente manejará diferentes tipos de planes, estos poseen diferentes tiempos, a largo y corto plazo (Chiavenato, 2016). A continuación, se presenta los tres tipos de planeación:

1. **Planeación estratégica:** Es un proceso de ajuste en la organización que está orientada a la toma de decisiones, asimismo, busca responder a preguntas que se plantea en las empresas como: que hace y como lo hace y porque existe la organización, por lo tanto, después de este exhaustivo resultado nos ayudara a guiar al personal a tener estrategias que beneficiaran a la empresa.

2. **Planeación Táctica:** Esta planeación está orientada en un departamento o división de la organización, es decir, el tiempo determinado se extiende a mediano plazo, asimismo, se despliega a un nivel intermedio, utiliza todos los recursos necesarios para poder llegar hasta la meta planificada.
3. **Planeación Operativa:** Este tipo de planeación se determina a un corto plazo y está encargado de realizar todas las actividades cotidianas individuales, es decir, está orientado a la optimización y maximización de los resultados de una manera efectiva. También, se encarga que todos los procedimientos se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido por la organización.

## **2.3 Bases Legales**

### **2.3.1 Normativas del MINTUR**

Lo que manifiesta el aporte del (Ministerio de Turismo, 2020) es:

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. (pág. 8).

Por tal razón, para que los establecimientos de la industria hotelera puedan ejercer sus actividades tendrán que cumplir el protocolo de bioseguridad establecido por el Ministerio del Turismo de una manera muy rigurosa, ya que el cuidado y el bienestar de los huéspedes y de los trabajadores es primordial, para evitar el contagio masivo del virus COVID-19, a continuación, se mencionara las principales normativas vigentes:

- Este instrumento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.
- 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.

- Se entenderá que las actualizaciones realizadas a la Guía y Protocolos citados en este instrumento, reformará automáticamente el contenido de este Protocolo en lo que corresponda.

### **2.3.2 Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de covid-19**

La sospecha de algunos síntomas posibles de COVID-19 puede ser identificado en el establecimiento de alojamiento turístico, y podría ser un huésped o el staff de trabajo del establecimiento. Por otra parte, el Ecuador ha realizado medidas preventivas, para el cuidado y bienestar de salud de los turistas que arriban por motivo de visita, ocio, o negocios. Asimismo, dan a conocer información significativa relacionada al virus en las fuentes oficiales como: Ministerio de Salud Pública, Twitter: @salud\_Ec, Organización Mundial de la Salud y por último Organización Panamericana de la Salud (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

Además, para una rápida información en caso de una persona contagiada se puede comunicar con los teléfonos de contacto, los cuales serán atendidos las 24 horas a continuación se da a conocer lo siguiente: Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador y Corporación Nacional de Telecomunicaciones (171) o comunicarse rápidamente con el ECU (911) dando como resultado una atención rápida, eficiente y segura (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020).

En cuanto a las recomendaciones generales para la coordinación de turistas internos y externos, existen puntos primordiales para el manejo correcto con las personas sospechosas del virus: conocer los síntomas del virus, investigación de los lineamientos del COVID-19, listado de hospitales cercanos al lugar del domicilio.

### **2.3.3 Protocolo de vigilancia epidemiológica de covid-19 en establecimientos de alojamiento turístico**

El virus puede ser contraído por un huésped o los trabajadores del establecimiento es por esto, que se realiza un protocolo de vigilancia epidemiológica para evitar la propagación del COVID-19. A continuación se presenta el correcto procedimiento a seguir (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020):

- Al ingresar al establecimiento de alojamiento la recepcionista se encargará de entregar una cartilla informativa acerca de identificar los síntomas y también sugerencias de cómo evitar el contagio.
- Todo el staff de trabajo tendrá que estar informado de todos los síntomas y cómo actuar en caso de sospecha de contagio del virus.
- Si el staff de trabajo detecta síntomas, realizara al huésped una serie de preguntas para asegurarse que posee el virus COVI-19.
- En caso, de que se identifique un caso de COVID-19, rápidamente comunicarse con el gerente del establecimiento para que se comunique con Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud.
- Por otra parte, el huésped tendrá que dirigirse hacia una habitación aislada, donde no posea aire centralizado.
- Regirse estrictamente al protocolo de bioseguridad del establecimiento.

## CAPÍTULO 3

### MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se describe la metodología empleada durante el proceso del trabajo de titulación, según (Tesis y Master, 2021), el marco metodológico es el conjunto de metodologías y operaciones, las cuales se llevan a cabo para la exposición de hipótesis, resolución de inconvenientes, con el diseño de reformar los datos a partir de conocimientos hipotéticos permitiendo la elaboración de la investigación.

#### 3.1 Naturaleza de la investigación

El enfoque de la investigación se centra en un paradigma positivista ya que, indaga, pronostica, interviene los fenómenos, comprueba teorías y leyes, identificando procedencias auténticas, transitoriamente precedentes por tal razón, lo primordial es la práctica desarrollada por medio de la observación del objeto, del cual se va a investigar (Herrera, 2018).

En relación con, el estudio la investigación se puede decir que, si cumple con las características del enfoque positivista, los cuales se mencionaron precedentemente, lo cual quiere demostrar que, desempeñara efectivamente los objetivos planteados.

##### 3.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativa o también llamada empírico-analítico, racionalista o positivista, ya que su principal objetivo es el factor numérico el cual busca explorar, verificar y demostrar datos precisos e información concisa (Alan & Cortez, 2017).

A continuación, se dará a conocer algunas características significativas del enfoque de la investigación cuantitativa según (Alan y Cortez, 2017) las cuales son:

- Base epistemológica: positivista.
- Su énfasis: control ecuánime, exposición de la causa y la difusión de los efectos de la investigación.
- La información que se acumuló de la investigación será organizada y sistemática.

- Poseer un análisis estadístico.
- Finalmente, los resultados por medio de una búsqueda exhaustiva en cuanto a leyes generales de la investigación cuantitativa.

En síntesis, la presente investigación asume un enfoque cuantitativo ya que objeto de estudio tiene particularidades medibles y observables, dando como resultado obtener datos reales y admitiendo la medición de la variable de estudio, por tal razón, beneficiaron a determinar y precisar los procesos que se ejecutan y la eficacia del servicio del Hostal Quito Antiguo.

Por otro lado, se adquirió resultados precisos sobre los métodos que se cumplen en el Hostal Quito Antiguo, para aquello se utilizó un instrumento cuantitativo, el cual se obtuvo una gran cantidad de datos y estadística descriptiva de los procesos del establecimiento que se mencionó anteriormente.

### **3.1.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación es la pauta o el procedimiento que realiza un investigador, para que pueda efectuar el proceso de investigación obteniendo información precisa y verídica (Aripse & Yangali, 2020). El presente trabajo se realiza dentro de un diseño no experimental – transversal, según manifiesta Arispe (2020), este diseño no maneja las variables, es decir, los fenómenos son observados de manera natural, para consecutivamente examinarlos.

Por lo tanto, la información recopilada y los procesos observados se realizaron en un solo momento y en un lugar específico del establecimiento Hostal Quito Antiguo, por ende, se observa los procesos y se expone las observaciones necesarias.

### **3.1.3 Tipo de Investigación**

Además, la presente investigación también concierne a una investigación de campo ya que, requiere salir a compilar datos o información concisamente de los sujetos a investigar o donde ocurre los hechos, sin ser necesario de manipular la variable (Campos, 2017). En tal sentido, los datos fueron recogidos en un solo lugar, es decir, en el Hostal Quito Antiguo, con el grupo de staff de trabajo y personas (huéspedes) que ayudaron a la obtención de información verídica del establecimiento.

### 3.1.4 Nivel de Investigación

Asimismo, el nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo ya que su principal propósito es la descripción de particulares, población, comunidad, en un tiempo fijo (Aripse & Yangali, 2020). Se manejará este nivel de investigación ya que actualmente se realizará observaciones de los procesos que se efectúan en el Hostal Quito Antiguo para establecer las falencias en las respectivas áreas.

### 3.2 Población y muestra

La población es la parte a estudiar, lo que manifiesta (Aripse & Yangali, 2020) “se define como el conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común y se encuentran en un espacio determinado (...)” (pág. 73). De acuerdo con, la población del presente trabajo de investigación, el staff del establecimiento está integrado por trece (13) trabajadores, por medio de ellos nos ayudaron a recopilar información fidedigna para la ejecución del trabajo de investigación, el cual se da a conocer en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Población del Hostal Quito Antiguo

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Administrador	1
Recepcionista	1
Mantenimiento	1
Chef	1
Mesero y barman	4
Ama de llaves	1
Camarero	2
Seguridad	1
Total	13

La muestra según (Aripse & Yangali, 2020) “es un subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos. El trabajar con muestra permite: ahorrar tiempo, reduce costos y si está bien seleccionada puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos (...)” (pág. 74). Para la realización del trabajo en

cuanto al número de personas que conforma el establecimiento, esta es viable, por tal razón, es ineludible efectuar una muestra, como resultado de esto la muestra es semejante a la población de trece (13) personas.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Lo que manifiesta (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “se refieren a la serie de métodos o técnicas que se utilizan para el levantamiento de los datos. Dentro de las técnicas cuantitativas se encuentran: la observación científica, la revisión documental y la encuesta (...) (pág. 50). Por lo tanto, para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de observación.

### **3.4 Técnica de recolección de datos**

De acuerdo con los razonamientos anteriores, la técnica de recolección de datos son un conjunto de procedimientos que ejecuta el investigador para una recolección de información permitiendo obtener los objetivos planteados y así diferenciar la hipótesis (Arispe, 2020). Por lo tanto, para el presente trabajo se utilizará la siguiente técnica de recolección de datos:

- **Observación:** es un procedimiento que efectúa la recopilación de información, las cuales consiste en examinar detenidamente los acontecimientos que acontecen de modo natural (Pulido, 2015). En tal sentido, la técnica de observación accedió a los conocimientos de los distintos procesos que ejecutan en el Hostal Quito Antiguo, ya que el principal propósito es puntualizarlos y examinarlos en las respectivas áreas operativas para identificar las falencias, debilidades que tengan en base a las normas de bioseguridad.

### **3.5 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos sirve como guía para la medición de cifras cuantificables, las cantidades son dígitos reales los cuales se obtiene de objetos sensoriales y de la parte susceptible mediante una condición directa o indirecta, donde todo lo material es conmensurable (Hernández, 2020). Considerando lo enunciado, en la presente investigación se empleó la lista de chequeo, la cual permite verificar o comprobar que se ejecuten las etapas de forma ágil y oportuna

de las áreas que conforma el Hostal Quito Antiguo. A continuación, se mencionará las diferentes dimensiones de la variable de estudio:

- Mano de obra,
- Métodos,
- Equipos y Mobiliario,
- Infraestructura,
- Recursos

### **3.6 Validez y Confiabilidad**

Con respecto a la validez lo que señala Arispe (2020) “Grado con que un instrumento mide la variable que quiere medir; teniendo en cuenta su contenido, criterio, constructo, opinión de expertos y la comprensión de instrumentos (...) (pág. 78).

Mediante el trabajo de titulación se estableció la validez del instrumento mediante la aportación de los expertos de la Universidad Iberoamericana del Ecuador y expertos externos a la Universidad (Mgst. Alirio Mejía, Mgst. Diana Constante, Mgst. Estefanía Jácome, MSc. Jairo Terán, Mgst. Carlos Dávila), ya que estos expertos mencionados anteriormente, posee una profesión académica afines a la carrera de Hotelería y Turismo. Por esta razón se realizó una evaluación de los diferentes informes sobre la coherencia en la redacción, la pertinencia y la correspondencia de los ítems relacionados con los objetivos de la investigación, la variable, las dimensiones y finalmente los indicadores del estudio.

De la misma manera la confiabilidad, forma parte del principio ideal y la exactitud de un estudio, independientemente de cuál sea la investigación, los investigadores están obligados a reducir el índice de errores en un margen significativo de cifras de las variables efectuando en los resultados mayor confianza en el estudio de trabajo (Manterola & Grande, 2018). En el trabajo de investigación se empleó la fórmula matemática de alfa de Cronbach el cual nos muestra una sola métrica para lo cual se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right],$$

De tal manera podemos deducir que las equivalencias son:

a: Coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario.

k: Ítems del instrumento.

$S_t^2$ : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$ : Suma de la varianza individual de los ítems.

Al momento de proceder a verificar la confiabilidad dio como resultado en el instrumento de medición, un porcentaje de **0.90** por ello, nos arrojó una cantidad alta de porcentaje de confiabilidad.

### **3.7 Técnica de análisis de los datos**

La técnica de análisis de los datos está estrechamente vinculada por las estadísticas y técnicas para descifrar las cantidades obtenidas. Por otro lado, estos procesos se encuentran unidos por lo que podría causar una confusión entre sí. El análisis se refiere a desunir elementos simples con la finalidad de aclarar a distintas interrogantes que se encuentran planteadas en la investigación. La interpretación consta de una etapa conceptual con el cual se intenta encontrar indagación verídica que contraste con la información empírica planteada de los resultados existentes (Figuroa, 2016).

### **3.8 Operacionalización de la variable**

La operacionalización de las variables es esencial ya que a través de ellas se estrechan los elementos que se pretenden medir, conocer e inspeccionar, es decir, obtener a conclusiones (Avalos, 2014). Por esta razón, se llevó a cabo a la realización de las operaciones de las variables que se presentan a continuación en la Tabla 2:

**Tabla 2. Operacionalización de la variable**

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Ítems
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>	Es un conjunto de actividades que se relacionan mutuamente con el servicio y las medidas de bioseguridad generando un resultado final.	Métodos	<p>1.1 Al ejercer las actividades se cumple el protocolo de bioseguridad por parte del MINTUR.</p> <p>1.2 Existe una política la cual establece las normas a seguir al momento de detectar personal del hostel con síntomas del virus COVID-19.</p> <p>1.3 Existen retroalimentaciones frecuentemente al staff del hostel sobre el virus indicando los nuevos protocolos de bioseguridad.</p> <p>1.4 Existen normas de bioseguridad para los huéspedes al momento de ingresar al hostel como desinfección de equipaje, calzado y toma de temperatura.</p>	Del 1.1 al 1.4
		Mano de Obra	<p>2.1 El personal del hostel ocupa un traje de bioseguridad al momento de realizar sus actividades cotidianas.</p> <p>2.2 Existen sanciones para los empleados en caso de incumplir las normas establecidas de bioseguridad.</p> <p>2.3 El personal desinfecta de manera adecuada sus implementos de trabajo (escobas, trapeadores, baldes, entre otros).</p>	Del 2.1 al 2.3
		Equipos y mobiliario	<p>3.1 Las herramientas de trabajo diarios son desinfectadas de manera continua.</p> <p>3.2 Cada área del hostel posee los equipos propios, para sus actividades diarias y así evitar compartir los mismos.</p> <p>3.3 El hostel cuenta con objetos como (vidrios de separación, entre otros) que permitan el distanciamiento entre el personal y el huésped.</p>	Del 3.1 al 3.3

		Infraestructura	<p>4.1 En las instalaciones del hostel existen sistemas de ventilación apropiadas.</p> <p>4.2 Existe señalización braille clara en cada una de las áreas las cuales permitan una correcta orientación e información para los huéspedes.</p> <p>4.3 Existe una correcta distribución en las aéreas de los diferentes insumos (amenities y productos de desinfección).</p> <p>4.4 Existe un lugar establecido para almacenar los productos de bioseguridad</p> <p>4.5 Existen contenedores especiales para depositar los materiales de desinfección.</p>	Del 4.1 al 4.5
		Recursos	<p>5.1 Los departamentos poseen los insumos necesarios para desinfección de las áreas.</p> <p>5.2 El hostel posee contenedores de acuerdo a los materiales contaminados y no contaminados.</p> <p>5.3 El hostel proporciona a sus huéspedes productos de desinfección (gel antibacterial, guantes y mascarilla) de cortesía.</p> <p>5.4 El hostel cuenta con folletería sobre el COVID-19 para informar sobre la situación que atraviesa el país.</p>	Del 5.1 al 5.4

## CAPÍTULO 4

### RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En el presente capítulo se presentan los resultados y las interpretaciones, la cual permite dar a conocer soluciones a los problemas que presenta el Hostal Quito Antiguo, por lo tanto, se debe manifestar y mostrar los resultados conseguidos y contrastarlos con los antecedentes antes planteados en la investigación para encontrar similitudes, discrepancias y refutaciones (Jiménez, 2020).

#### 4.1 Diagnóstico de los procesos que se realizan en el Hostal Quito Antiguo, en función en las normativas emitidas del MINTUR frente al COVID-19

Para llevar a cabo el diagnóstico se empleó la observación directa y a través de la lista de chequeo se identificaron las principales falencias que se presentan en los procesos considerando para ello las siguientes dimensiones: métodos, mano de obra, equipos y mobiliario, infraestructura y recursos.

Cabe mencionar que, para la valoración de los procesos se tomó en cuenta los niveles de cumplimiento y no cumplimiento; el procesamiento de los datos se realizó a través de Excel y se empleó la estadística descriptiva a continuación, se describen los resultados obtenidos.

##### **Dimensión: Método**

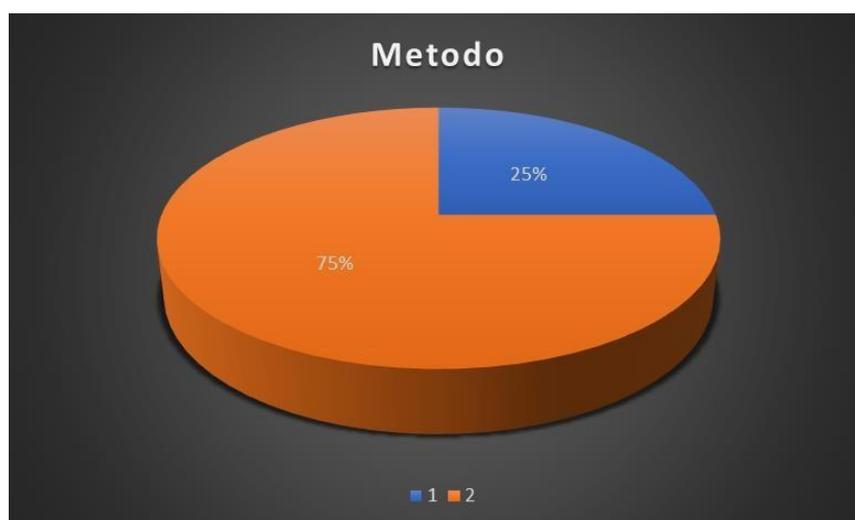
La dimensión método se refiere al conjunto de operaciones, pautas y actividades, por medio de una serie facultativa que permite hacer un análisis reflexivo, para lograr un objetivo específico que pueda ser material o conceptual (Pulido, 2015). De allí que, está relacionada con la forma de hacer el trabajo realizados con procedimientos, planes, instructivos de trabajo, normas y políticas del establecimiento, en la Tabla 3 se presentan los resultados obtenidos.

**Tabla 3.** Evaluación de las falencias en la dimensión método.

Ítems	Cumplimiento	No Cumplimiento
1.1	NO	SI
1.2	NO	SI

<b>1.3</b>	NO	NO
<b>1.4</b>	SI	NO
<b>Promedio</b>	25 %	75%

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que al ejercer las actividades no se cumplen al pie de la letra las medidas de bioseguridad las cuales fueron impuestas por el MINTUR, por lo cual, el protocolo que se va a establecer servirá de gran ayuda para cada una de las aéreas se pueda desempeñar de mejor manera aplicando las normas de bioseguridad correctas. Por otro lado, el hostel no posee con una política la cual pueda reaccionar al momento de detectar un trabajador o un huésped con síntomas de COVID-19, es por ello que se ha aplicara una política rigurosa la cual permita reaccionar de manera inmediata contra el virus. Posteriormente, se observó que las retroalimentaciones se aplicaban periódicamente a todo el staff de trabajo, pero no se proporcionaba información completa. Finalmente, se observó que, si se aplicaba las normas de bioseguridad en cada uno de los huéspedes al momento de ingresar al hostel, empleando un correcto manejo de desinfección de equipaje, calzado y vestimenta. En la Figura 1 se presentan los resultados obtenidos.



**Figura 1.** Valoración de las falencias en la dimensión métodos.

### **Dimensión: Mano de obra**

La mano de obra es el conjunto de trabajadores que conforman una empresa, que realizan las actividades para la generación de bienes y servicios (Quiroa, 2020). Por tal razón, es el esfuerzo que realiza una persona cotidianamente para lograr una actividad o tarea a cambio de una gratificación, en la Tabla 4, se observaran los resultados obtenidos.

**Tabla 4.** *Evaluación de las falencias en la dimensión mano de obra.*

<b>Ítems</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>No Cumplimiento</b>
<b>2.1</b>	NO	SI
<b>2.2</b>	NO	SI
<b>2.3</b>	SI	NO
<b>Promedio</b>	33.33%	66.67%

Del mismo modo, se pudo observar que el personal del hostel no utilizaba una vestimenta adecuada para realizar las actividades diarias en el establecimiento puesto que, solo un área (ama de llaves) portaba la indumentaria adecuada para salvaguardar la integridad y el bienestar de los trabajadores contra el virus. Por otra parte, no existen sanciones para los empleados del hostel puesto que, al tener un desconocimiento de las normas de bioseguridad no era oportuno establecer sanciones rigurosas al staff del hostel. Mientras tanto, el personal si lleva un correcto procedimiento al limpiar y desinfectar sus implementos de trabajo ya que, para ello tiene un tiempo determinado de 10 minutos. En el Figura 2 se muestran los resultados.



**Figura 2.** Valoración de las falencias en la dimensión mano de obra.

### Dimensión: Equipo y Mobiliario

La dimensión equipo y mobiliario se refiere se refiere al conjunto de equipamientos físicos o muebles destinados a facilitar y posibilitar la realización de actividades habituales de una empresa (Sánchez, 2020). En la Tabla 5 se observa los resultados obtenidos.

**Tabla 5.** Evaluación de las falencias en la dimensión equipo y mobiliario.

Ítems	Cumplimiento	No Cumplimiento
3.1	NO	SI
3.2	NO	SI
3.3	SI	NO
<b>Promedio</b>	33.33%	66.67%

En base a los resultados, se pudo acotar que las herramientas de trabajo solo eran desinfectadas una vez al día, es decir, en el primer turno de la mañana. De la misma manera, en las áreas de limpieza del hostel no disponían de suficientes equipos propios para realizar una correcta desinfección de las áreas ya que, para ello

debían compartir los equipos en cada uno de los turnos de trabajo. En último lugar, se observó detenidamente que en las aéreas del hostel no contaban con los suficientes objetos de distanciamiento entre el trabajador y el huésped. En la Figura 3, se evidencian los resultados recabados.



**Figura 3.** Valoración de las falencias en la dimensión equipo y mobiliario.

**Dimensión: Infraestructura**

En cuanto a la infraestructura, se define al conjunto de estructuras tanto físicas y organizativas para el correcto manejo de trabajo de una sociedad y su economía (Roldán, 2020). En la Tabla 6, se muestran los resultados obtenidos.

**Tabla 6.** Evaluación de las falencias en la dimensión infraestructura

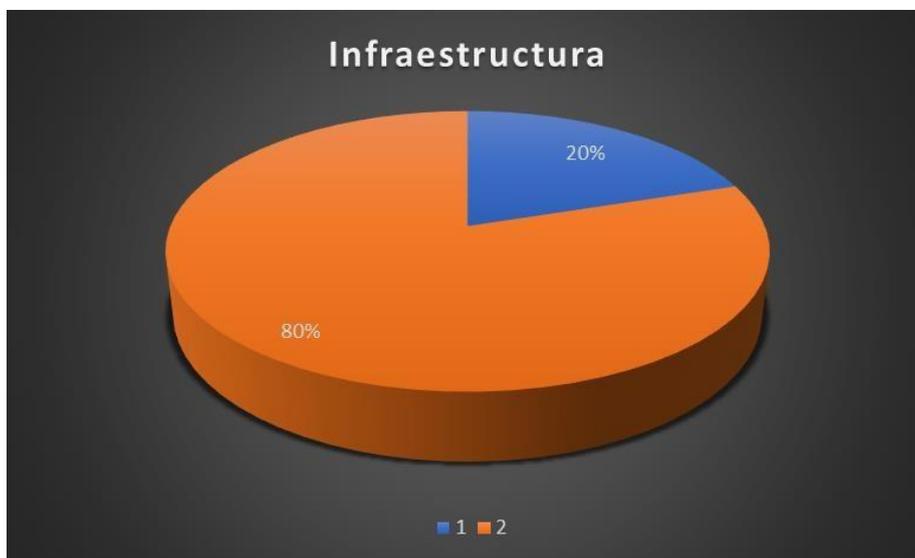
Ítems	Cumplimiento	No Cumplimiento
4.1	NO	SI
4.2	NO	SI
4.3	NO	SI
4.4	NO	SI
4.5	SI	NO

---

<b>Promedio</b>	20%	80%
-----------------	-----	-----

---

Mediante los resultados exhaustivos se puede observar, que en las instalaciones del hostel no existe sistemas de ventilación apropiadas puesto que, se encuentran deterioradas ocasionando que el virus se propague rápidamente lo que produce un total riesgo en la salud de los huéspedes y trabajadores. Por otro parte, en cuanto a la señalización braille no existe en el hostel lo que ocasione que haya un riesgo alto para las personas con discapacidad. Seguidamente, el hostel no cuenta con áreas disponibles para la distribución correcta de los productos y amenities lo que ocasiona una mala organización y confusión al momento de encontrarlos. Asimismo, los productos de bioseguridad no cuentan con espacios adecuados para su correcto almacenamiento, dificultando la facilidad para obtener cada producto. Por su parte, en cuanto a los contenedores especiales para depositar los residuos contaminados se encuentran en lugares visibles los cuales permiten un mayor alcance. En la Figura 4, se presentan los resultados alcanzados.



**Figura 4.** Valoración de las falencias en la dimensión infraestructura

### **Dimensión: Recursos**

Los recursos son un conjunto que las empresas ostentan para la ejecución de las actividades para alcanzar los objetivos o estrategias propuestas (Chiavenato, 2015). En la Tabla 7, se muestran los resultados obtenidos.

**Tabla 7.** *Evaluación de las falencias en la dimensión recursos.*

<b>Ítems</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>No Cumplimiento</b>
<b>5.1</b>	SI	
<b>5.2</b>	SI	
<b>5.3</b>		NO
<b>5.4</b>		NO
<b>Promedio</b>	50%	50%

A través de los resultados obtenidos, se puede observar que los departamentos del hostel si poseen los materiales necesarios para una correcta desinfección de cada una de las aéreas de trabajo a las cuales están expuestas por el virus. Además, si existe una correcta distribución de cada uno de los contenedores tanto contaminados como no contaminados lo que permite tener una mayor agilidad al momento de colocar los residuos. Por otro lado, se observó que el hostel no proporciona a sus huéspedes productos de desinfección personal como (gel antibacterial o alcohol, mascarillas y guantes) originando un malestar en el cliente por brindar una mala atención al momento de ingresar al establecimiento. Finalmente, el hostel no cuenta con una folletería informativa lo cual permita al cliente informarse acerca del virus COVID-19, esta información solo se realiza de forma verbal a través de la persona que está a cargo de la recepción. En la Figura 5, se muestran los resultados conseguidos.

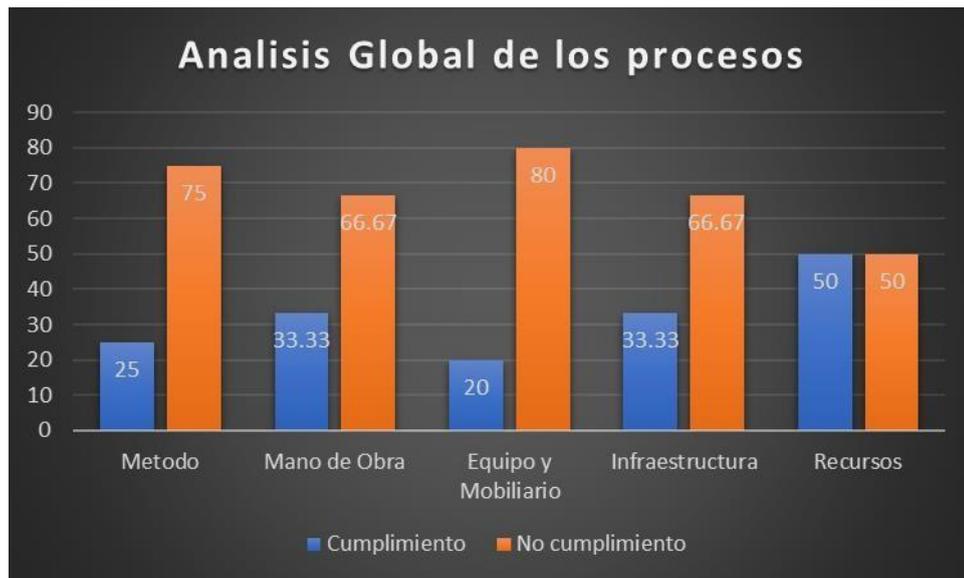


**Figura 5.** Valoración de las falencias en la dimensión recursos.

Finalmente, en la tabla 8 se observa con mayor ilustración los porcentajes totales de cumplimiento y no cumplimiento en cada uno de los procesos operativos del Hostal Quito Antiguo.

**Tabla 8.** Análisis Global de los procesos

<b>Dimensión</b>	<b>% Cumplimiento</b>	<b>% No cumplimiento</b>
<b>Método</b>	25	75
<b>Mano de obra</b>	33.33	66.67
<b>Infraestructura</b>	20	80
<b>Equipo y Mobiliario</b>	33.33	66.67
<b>Recursos</b>	50	50
<b>Total</b>	<b>32.33</b>	<b>67.66</b>



**Figura 6.** Análisis global de los procesos.

#### 4.2 Determinación las falencias existentes en los procesos que se da en el Hostal Quito Antiguo

A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico se determinaron falencias para cada dimensión estudiada y se presentan en la Tabla 7.

**Tabla 9.** Falencias en los procesos del Hostal Quito Antiguo.

Proceso	Falencias
<b>Métodos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No posee el protocolo de bioseguridad de acuerdo al MINTUR.</li> <li>• Falta de medidas de bioseguridad en las habitaciones.</li> <li>• Falta de retroalimentaciones frecuentemente.</li> <li>• Falta de tiempo para una correcta desinfección de los implementos de trabajo.</li> </ul>

---

### **Mano de obra**

- Falta de control del personal para el uso adecuado de los implementos.
- Falta de procesos de desinfección en los implementos de trabajo diario.
- Falta de procesos control del aseo de los equipos y mobiliario.
- El personal no posee una información clara.
- El staff de trabajo no tiene el conocimiento previo sobre las medidas de bioseguridad.
- El personal no realiza sus actividades efectivamente.

### **Equipo y mobiliario**

- Falta de instrumentos de trabajo para las áreas de limpieza.
- Falta de desinfección de sus equipos de trabajo.
- Falta de productos (amenities: jabón, shampoo, gel antibacterial, guantes y alcohol).
- Falta de contenedores apropiados para objetos contaminados.

### **Infraestructura**

- No existe sistemas de ventilación en todo el hostal.
  - No existe una señalización sobre el protocolo de bioseguridad.
-

---

### **Recursos**

- Falta de bodegas para almacenamientos de productos.
  - No existen un espacio amplio para colocar los insumos de desinfección.
  - Falta de letreros en los departamentos.
  - No existe insumos de desinfección.
  - Falta de trajes de bioseguridad para el personal del hostel.
  - No existen contenedores para los insumos tóxicos.
- 

### **4.3 Diseño un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo**

Con el plan de operaciones se pueden sintetizar los aspectos técnicos y organizativos, los cuales se implican para la ejecución de productos o servicios, por otro lado, se efectúan diferentes aspectos como: actividades, responsables, duración y recursos con el fin de incrementar aspectos positivos para el establecimiento (Campus Romero, 2019).

De allí, se diseñó un plan de operaciones para efectuar de manera precisa y eficaz los protocolos de bioseguridad que constaran en el Hostal Quito Antiguo, para lograr el objetivo planteado. Por tal motivo, se asignarán personas responsables y comprometidas para llevar a cabo un correcto funcionamiento de cada estrategia de una manera eficaz y eficiente en cada tarea estipulada, asimismo, se fijará fechas de inicio y duración para un correcto seguimiento en un tiempo determinado. En la tabla 10 se observará detalladamente el plan de operaciones a realizarse.

**Tabla 10.** Plan de operaciones del Hostal Quito Antiguo.

**Dimensión: Método**

**Estrategia:** Diseñar los protocolos de bioseguridad de acuerdo al MINTUR

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
-Conformar equipo de trabajo. -Levantar el protocolo de bioseguridad de acuerdo al MINTUR. -Documentar el protocolo de bioseguridad. -Validar el protocolo de bioseguridad. -Implementar el protocolo de bioseguridad.	Gerente-Administrador	1 junio 2022 Primera semana	-Materiales directos -Recursos Humanos	\$ 50,00

**Estrategia:** Estandarizar los procesos de desinfección y control de personal.

<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Presupuesto</b>
-Conformar el Equipo de trabajo -Diseñar el procedimiento desinfección de implementos de trabajo. -Levantar la información. -Documentar procedimiento desinfección de implementos de trabajo -Validar procedimiento desinfección de implementos de trabajo	Gerente- Administración	1 al 15 de junio 2022. Segunda semana	-Materiales directos -Recursos Humanos	\$ 70,00

---

- Implementar  
procedimiento  
desinfección de  
implementos de trabajo

---

**Dimensión:** Mano de Obra

**Estrategias:** Diseñar un plan de capacitaciones y formación del hostel.

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
- Realizar la Detección de necesidades de adiestramiento.				
- Elaborar el Plan de Capacitación		15 al 20 de junio 2022.	-Materiales directos	\$ 100,00
- Seleccionar los responsables de la capacitación	Administración	Tercera semana	-Recursos Humanos	
- Ejecutar el plan de capacitación				
- Evaluar la eficacia de la capacitación				

---

**Dimensión:** Equipo y Mobiliario

**Estrategias:** Diseñar un plan de adquisición de instrumentos de trabajo y productos

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
-Conformar equipo de trabajo.	Administración	20 al 30 de junio 2022.	-Materiales directos	\$ 50,00
		Cuarta semana	-Recursos Humanos	

---

---

-Identificar los instrumentos de trabajo y productos	-Recursos Económicos
-Identificar proveedores y precios	
-Realizar el plan de adquisición.	
-Ejecutar el plan de adquisición	

---

**Dimensión:** Infraestructura

**Estrategias:** Diseñar un plan de adecuación de infraestructura.

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
-Analizar los espacios.				
-Determinar los espacios.				
- Elaborar el presupuesto de las adecuaciones	Administración	05 al 15 de julio 2022.	-Materiales directos	\$ 100,00
-Seleccionar los encargados de realizar la adecuación			-Recursos Humanos	
-Realizar las adecuaciones.			-Recursos Económicos	

---

**Dimensión:** Recursos

**Estrategias:** Diseñar el plan de adquisición de recursos necesarios para la implementación de protocolos

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
-Determinar los recursos faltantes.	Administración	1 al 10 de agosto 2022.	-Materiales directos	\$ 70,00
-Realizar el plan de adquisición.			-Recursos Humanos	
-Implementar el plan de adquisición.			-Recursos económicos.	

---

#### **4.5 Protocolo de Bioseguridad para establecimientos de alojamiento en las áreas operativas ante el COVID-19**

Se estableció un protocolo de bioseguridad para el Hostal Quito Antiguo, con el fin de evitar la propagación y controlar el virus COVID-19, el protocolo está dirigido para el staff de trabajo y para los huéspedes, por esta razón se realizaron tres pasos fundamentales: medidas generales de prevención de contagio, medidas de acceso a las instalaciones, medidas de prevención al cliente, en consecuencia de esto, las áreas operativas tendrán mayor conocimiento del procedimiento de desinfección, limpieza, entre otros.

En las medidas generales de prevención de contagio, se refiere a una lista detallada sobre los pasos correctos a seguir para tener una desinfección completa de manos, indumentaria, equipaje y capacitaciones en lo que refiere al staff de trabajo, por otra parte, el huésped a su arribo deberá realizar un procedimiento similar al de los trabajadores como es: dirigirse hacia la cámara de sanitización, desinfección de calzado y equipaje, toma de temperatura, distanciamiento social, utilización de mascarilla y guantes, lavado de manos y la colocación de gel antibacterial.

En cuanto a las medidas de acceso a las instalaciones, se describe los horarios para utilizar las instalaciones, regirse estrictamente a las políticas del hostal, comunicarse a tiempo con la recepcionista al realizar el check-out, asimismo, el ingreso al restaurante tendrá similares procedimientos para ingresar y así evitar aglomeraciones de clientes en el área. Por último, para las medidas de atención al cliente, se menciona un correcto procedimiento de las reservas, procedimiento de check-in y check-out, recepción de mercadería, para evitar el contacto físico con personas del exterior.

## Capítulo 5

### Conclusiones y Recomendaciones

En este capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de titulación, según (Arias, 2016), ostenta que las conclusiones se derivan de la obtención de los resultados y de los objetivos estudiados, por otra parte, las recomendaciones son indicaciones para futuras tesis u otro estudio de investigación para la realización de mejoras o implementaciones en un establecimiento de cualquier índole.

#### 5.1 Conclusiones

- Por medio de la presente investigación se diagnosticaron los procesos operativos del Hostal Quito Antiguo, presentando un nivel global de incumplimiento de **67.66%**, destacando la dimensión de infraestructura con un **80%** de incumplimiento.
- Por otro parte, se determinaron las falencias por cada dimensión destacando las siguientes: en la dimensión métodos se encontró no existen procedimientos, planes y políticas documentados en las áreas operativas del hostel. En cuanto a la dimensión mano de obra destaca la falta de formación y conocimiento del personal en cuanto a los procedimientos y protocolos del área. Por otra parte, en la dimensión equipos y mobiliarios se encontró que existe una falta de productos y contendedores apropiados para la correcta distribución de los objetos contaminados. De la misma manera en la dimensión infraestructura se encontró que el sistema de ventilación se encuentra deteriorado, ya que no se ha realizado un mantenimiento adecuado por un extenso periodo de tiempo, la falta de señalización y el espacio amplio para la colocación de los insumos es reducida, dificultando la rapidez de almacenamiento de los materiales. Por último, en la dimensión recursos se encontró la falta de letreros informativos y la falta de indumentaria de bioseguridad para el personal del establecimiento.
- Finalmente, se diseñó un plan de operaciones para la reactivación de las actividades del Hostal Quito Antiguo, en base a los nuevos protocolos de bioseguridad por parte del MINTUR, para cada estrategia definida se definieron: actividades, responsables, tiempo y recursos

## **5.2 Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones se basan en los resultados obtenidos por el presente trabajo de titulación:

- Implementar tecnología nueva para el cuidado e integridad de los huéspedes por ejemplo en cuanto a las reservas toda reservación se realizará mediante las páginas web del hostel para así prevenir el contagio tanto del staff de trabajo como de los clientes.
- Implementar nuevos manuales de procesos en base a los protocolos de bioseguridad por medio del MINTUR, para que los trabajadores manejen los procesos con un seguimiento riguroso para evitar la propagación del virus COVID-19.
- Definir la estructura organización, es decir, el staff de trabajo, de acuerdo a las nuevas propuestas por el MINTUR para agilizar las actividades de manera correcta y previniendo el contagio del virus entre los huéspedes y trabajadores.

### **Recomendaciones para la Universidad Iberoamericana del Ecuador**

- Se recomienda a la Universidad Iberoamericana del Ecuador brindar apoyo a los futuros investigadores los cuales deseen ejecutar investigaciones referentes a nuevos protocolos de bioseguridad que se implementen en cada una de las áreas de un hostel.
- Desarrollar convenios con Hoteles, Hostales, Lodge, Haciendas Turísticas, entre otros los cuales, puedan brindar información significativa de manejos, coordinación y control de manuales de procedimientos para una correcta ejecución en las áreas.

## Glosario

**Adquisición:** “Es la acción y efecto de adquirir; el acto por el cual se hace uno dueño de alguna cosa: y también la misma cosa adquirida” (Cabanellas, 2020).

**Alojamiento:** “Aquella actividad ejercida por los establecimientos que presten servicios de hospedaje al público a cambio de un pago de forma profesional, este puede ser de modo temporal o permanente y puede incluir otros servicios complementarios” (Organización Mundial del Turismo, 2014).

**Bienestar:** “Es un concepto globalizador que abarca, los relacionados con la salud y los no relacionados con ella, como autonomía e integridad” (Fernández, 2010).

**Establecimiento:** “Fundación, institución, creación, erección de un centro de enseñanza, de beneficencia u otro de diversa finalidad, ya cultural, filantrópica, recreativa, patriótica, entre otros” (Cabanellas, 2020).

**Infraestructura:** “Como el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones por lo general, de larga vida útil que constituyen la base sobre la cual se produce la prestación de servicios considerados necesarios para el desarrollo de fines productivos, políticos, sociales” (Jaimurzina & Pérez, 2015)

**Mano de Obra:** “La mano de obra incluye a todas las personas que hacen el trabajo en una empresa” (Quiroa, 2022).

**Método:** “El método es una forma organizada y sistemática de poder alcanzar un determinado objetivo. Puede aplicarse a distintas áreas de estudio como las ciencias naturales, sociales o las matemáticas” (Westreicher, 2020).

**Protocolo:** “Es aquella actividad determinante de las formas bajo las cuales han de llevarse a cabo, del mejor modo posible, las relaciones del ser humano con sus semejantes” (Urbina, 2018).

**Recursos:** “Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales” (Chiavenato, 2016).

**Satisfacción:** “Es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio” (Contreras & Enrique, 2011).

## Referencias Bibliográficas

- Aguirre, J. (2016). *Análisis del impacto de la actividad turística balneario general Villamil*. Guayaquil.
- Alan, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g.\\_arias.\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_investigacion)
- Aripse, C., & Yangali, J. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil.
- Avalos. (2014). *Las variables y su operacionalización*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Avalos%20\(2014\)%2C%20explica%20que,a%20su%20vez%20son%20traducidas](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Avalos%20(2014)%2C%20explica%20que,a%20su%20vez%20son%20traducidas)
- Barros, & Wisun. (2020). *Estudio de Caso: Manejo del Hotel Finlandia frente al Covid-19*. Quito.
- Biblioteca. (2020). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/prolongar/>
- Cabanellas. (2020). *Diccionario Legal*. Obtenido de [https://www.lexivox.org/packages/lexml/mostrar\\_diccionario.php?desde=Adolescencia&hasta=Adquisici?n%20mortis%20causa&lang=es#:~:text=\(Cabanellas\)%20Dice%20Escriche%20que%20es,tambi%C3%A9n%20la%20misma%20cosa%20adquirida.&text=\(Ossorio\)%20Acrecentamiento%2](https://www.lexivox.org/packages/lexml/mostrar_diccionario.php?desde=Adolescencia&hasta=Adquisici?n%20mortis%20causa&lang=es#:~:text=(Cabanellas)%20Dice%20Escriche%20que%20es,tambi%C3%A9n%20la%20misma%20cosa%20adquirida.&text=(Ossorio)%20Acrecentamiento%2)
- Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación académica*. Obtenido de [https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1)
- Campus Romero. (27 de septiembre de 2019). *¿Qué es un plan de operaciones y por qué es importante para tu negocio?* Obtenido de

<https://campusromero.pe/blog/que-es-un-plan-de-operaciones-y-por-que-es-importante-para-tu-negocio/>

Carrero, E. (19 de octubre de 2021). *Todo sobre tesis*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/bases-teoricas/>

Cedeño, H. (30 de junio de 2020). *Competitividad en pequeños hoteles o desarrollo*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/1639/html>

Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica*.

Contreras, & Enrique, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Fernández, J. (marzo de 2010). *Los conceptos de calidad de vida*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17012512005.pdf>

Figueroa, M. (2016). *Saber metodología*. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/>

García, L. (2021). *Antecedentes de la investigación*. Obtenido de <https://celee.uao.edu.co/antecedentes-de-investigacion/>

Gayoso, A. (noviembre de 2020). *El sector hotelero en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/financial-advisory/Deloitte-ES-financial-advisory-sector-hotelero-tiempos-covid19.pdf>

Hernández. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de [file:///C:/Users/user/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120%20(1).pdf)

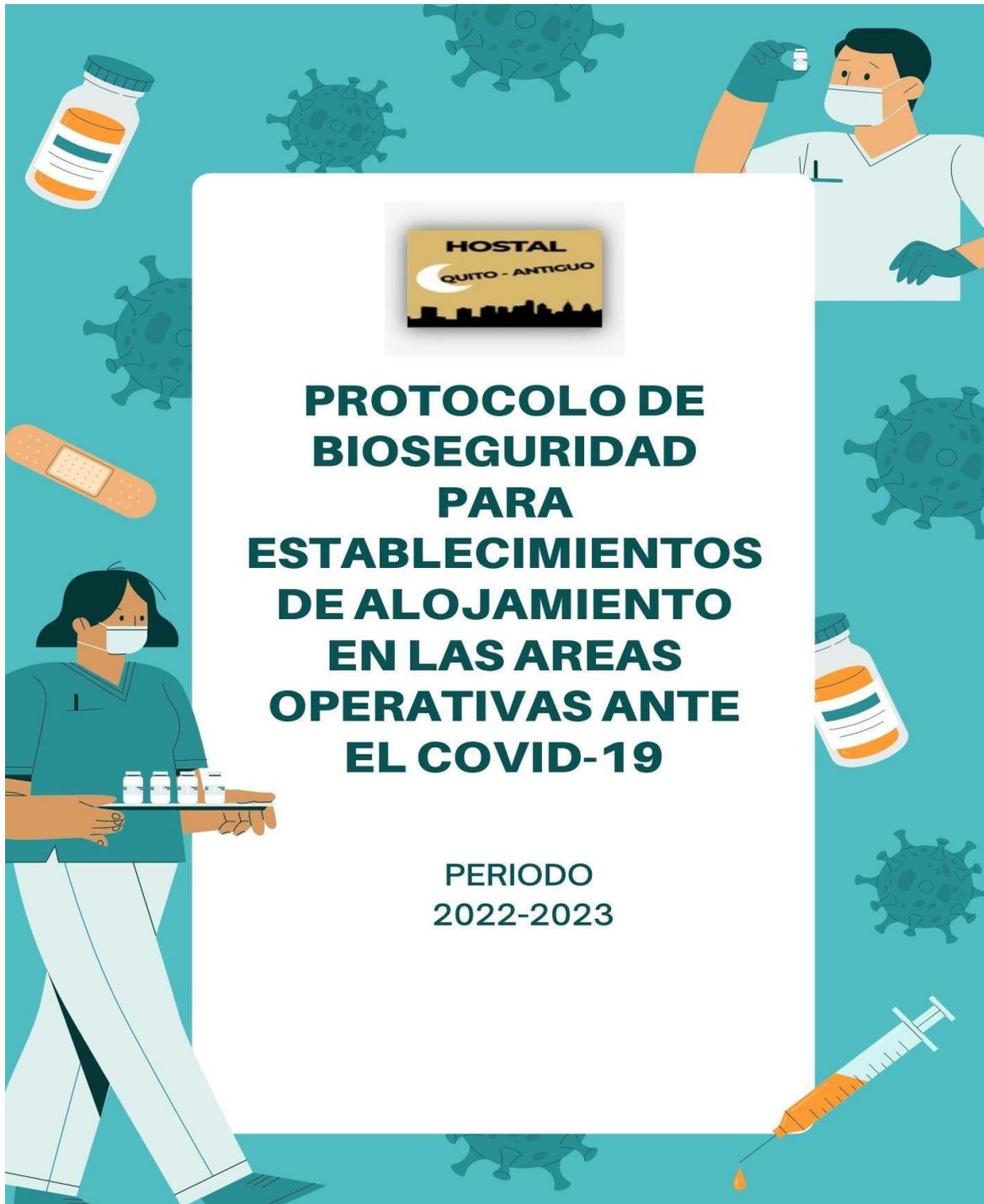
Herrera, J. (2018). *Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos*. Obtenido de [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/173](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/173)

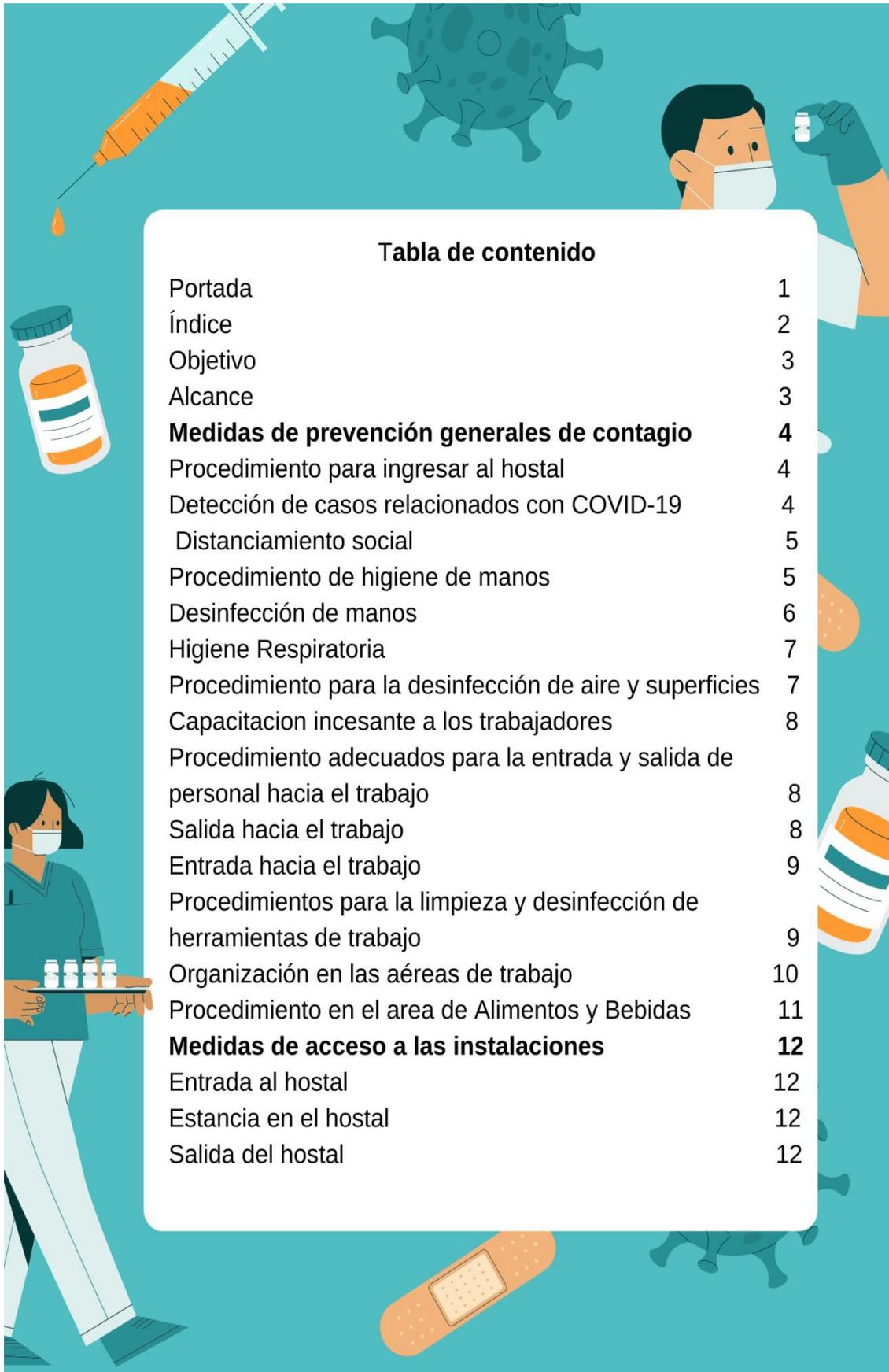
- Instituto Nacional del cáncer. (2020). *Prevención*. Obtenido de [https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/prevención](https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/prevencion)
- Jaimurzina, A., & Pérez, G. (2015). *Políticas de logística y movilidad*. Obtenido de <https://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/cg00210.pdf>
- Jiménez, R. (2021). *Plan de operaciones para la reactivación del hotel "MINI"* Quito.
- Manterola, & Grande. (2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*. Obtenido de <https://revinf.cl/index.php/revinf/article/view/325>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento*. obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (12 de marzo de 2020). *Protocolo para establecimiento de Alojamiento Turísticos*. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo\\_covid-19\\_alojamientos-turisticos.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_covid-19_alojamientos-turisticos.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (8 de junio de 2020). *La pandemia del coronavirus contrera un 5.2 de la economía mundial*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2020/06/1475672#:~:text=El%20Banco%20Mundial%20prev%C3%A9%20una,naciones%20desde%20hace%2060%20a%C3%B1os>.
- Organización Mundial de la Salud. (14 de enero de 2020). *Orientaciones Provisionales*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/disease-outbreak-news/item/2020-DON237>
- Pinargorte Montenegro, K. G. (08 de octubre de 2020). *Sinergia*. Obtenido de <file:///C:/Users/Home/Downloads/2744-13-10728-1-10-20210209.pdf>
- Pulido, M. (2015). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>

- Quiroa, M. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mano-de-obra.html>
- Quito, Turismo. (abril de 2020). *Informe técnico impacto pandemia COVID-19*. Obtenido de [https://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-29/Documentos%20para%20tratamiento/2%20Informe%20Quito%20Turismo/informe\\_t%C3%A9cnico\\_afectacion\\_covid1](https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-29/Documentos%20para%20tratamiento/2%20Informe%20Quito%20Turismo/informe_t%C3%A9cnico_afectacion_covid1)
- Reglamento de Alojamiento Turístico. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Roldán, P. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Sánchez. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mobiliario.html>
- Tesis y Master. (2021). *Que es el marco metodológico de una tesis*. Obtenido de <https://tesisymasters.com.ar/tesis-marco-metodologico/>
- UNWTO. (07 de mayo de 2020). *Las cifras de turistas internacionales podrían caer en un 60-80% 2020*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>
- Urbina, J. (2018). *El gran libro de protocolo*. Ediciones Temas de Hoy.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo.html>

## Anexos

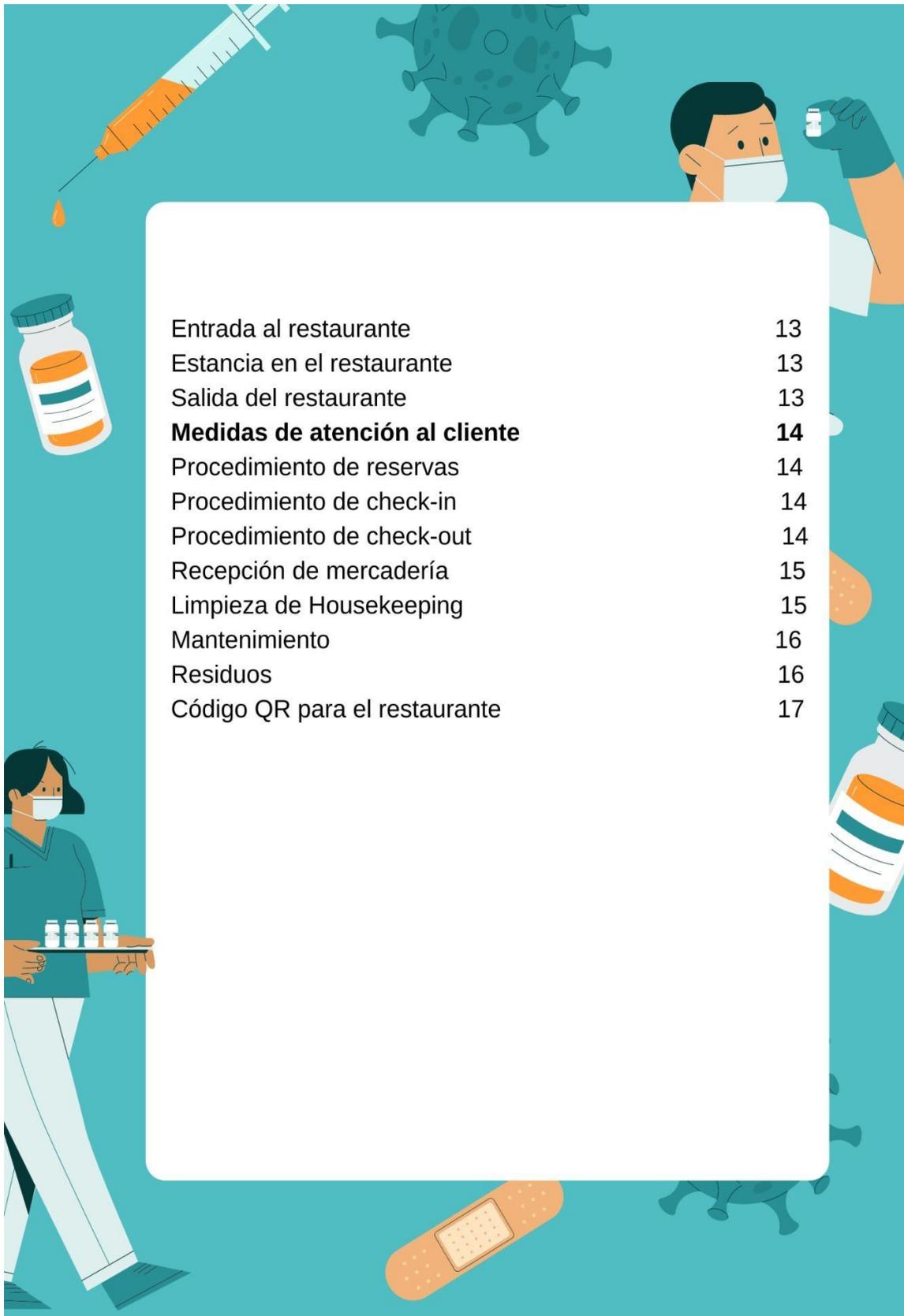
### **Anexos 1.** *Protocolo de Bioseguridad para establecimientos de alojamiento en las aéreas operativas ante el COVID-19.*



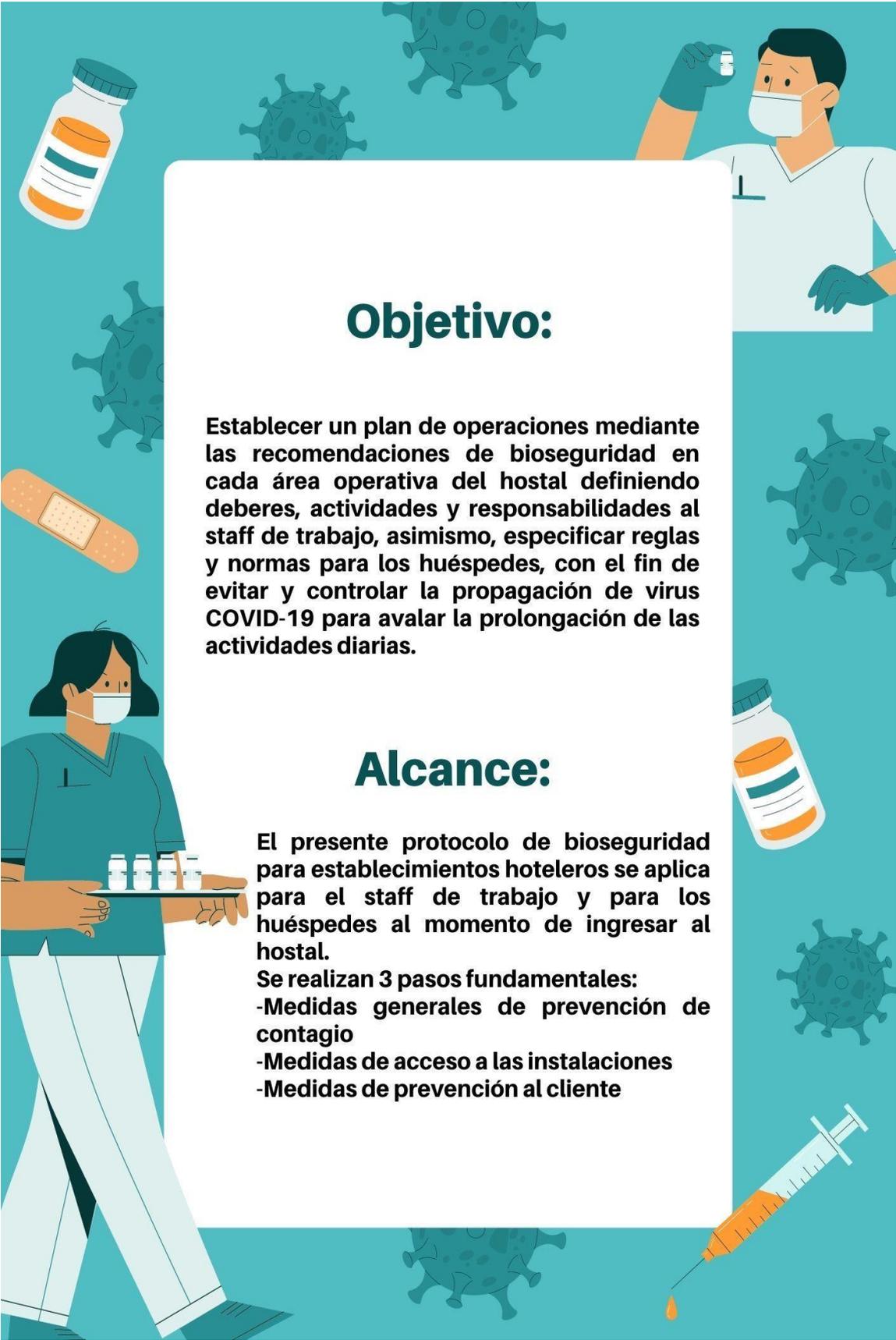


## Tabla de contenido

Portada	1
Índice	2
Objetivo	3
Alcance	3
<b>Medidas de prevención generales de contagio</b>	<b>4</b>
Procedimiento para ingresar al hostal	4
Detección de casos relacionados con COVID-19	4
Distanciamiento social	5
Procedimiento de higiene de manos	5
Desinfección de manos	6
Higiene Respiratoria	7
Procedimiento para la desinfección de aire y superficies	7
Capacitación incesante a los trabajadores	8
Procedimientos adecuados para la entrada y salida de personal hacia el trabajo	8
Salida hacia el trabajo	8
Entrada hacia el trabajo	9
Procedimientos para la limpieza y desinfección de herramientas de trabajo	9
Organización en las áreas de trabajo	10
Procedimiento en el área de Alimentos y Bebidas	11
<b>Medidas de acceso a las instalaciones</b>	<b>12</b>
Entrada al hostal	12
Estancia en el hostal	12
Salida del hostal	12



Entrada al restaurante	13
Estancia en el restaurante	13
Salida del restaurante	13
<b>Medidas de atención al cliente</b>	<b>14</b>
Procedimiento de reservas	14
Procedimiento de check-in	14
Procedimiento de check-out	14
Recepción de mercadería	15
Limpieza de Housekeeping	15
Mantenimiento	16
Residuos	16
Código QR para el restaurante	17



## Objetivo:

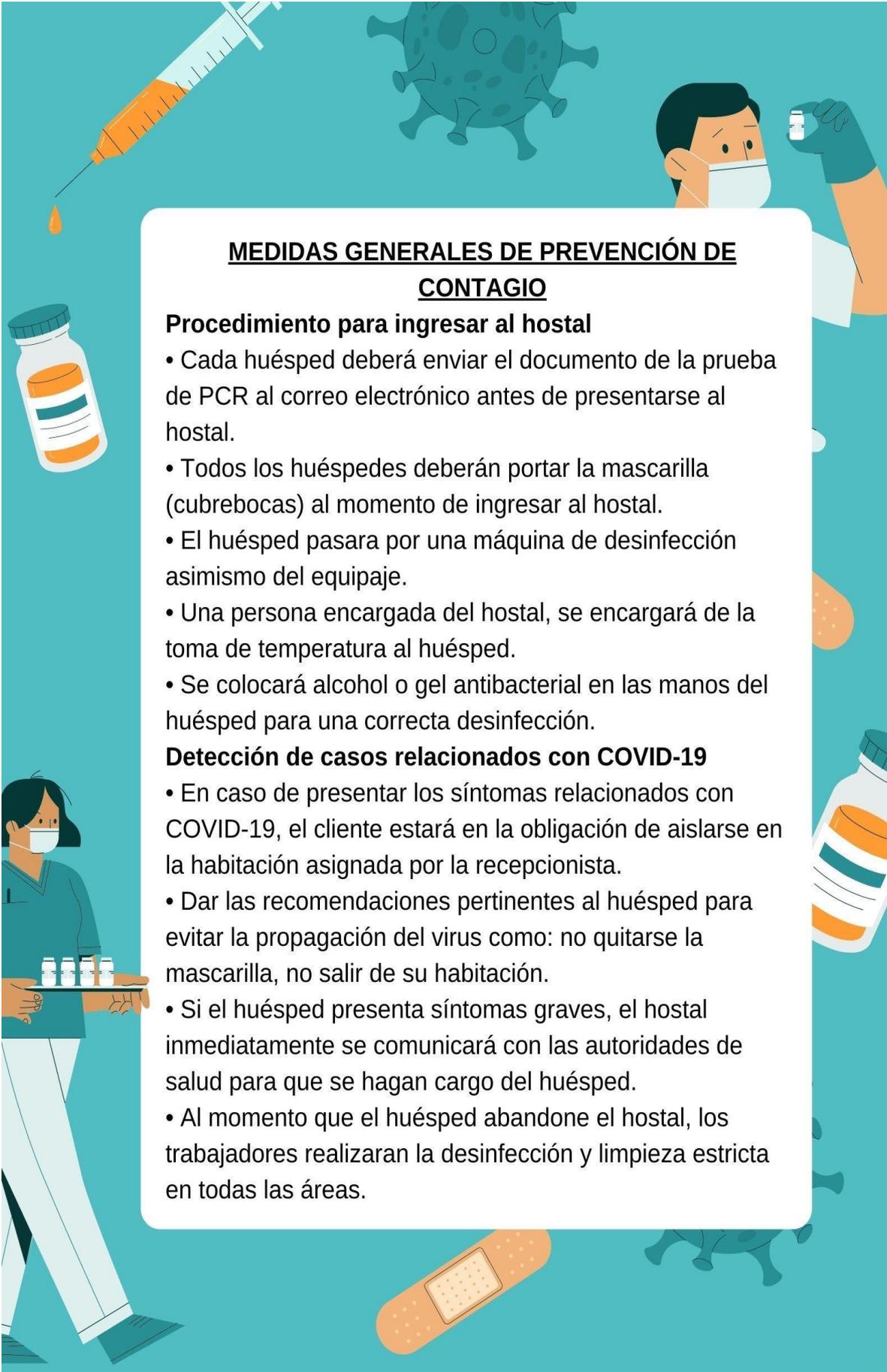
Establecer un plan de operaciones mediante las recomendaciones de bioseguridad en cada área operativa del hostel definiendo deberes, actividades y responsabilidades al staff de trabajo, asimismo, especificar reglas y normas para los huéspedes, con el fin de evitar y controlar la propagación de virus COVID-19 para avalar la prolongación de las actividades diarias.

## Alcance:

El presente protocolo de bioseguridad para establecimientos hoteleros se aplica para el staff de trabajo y para los huéspedes al momento de ingresar al hostel.

Se realizan 3 pasos fundamentales:

- Medidas generales de prevención de contagio
- Medidas de acceso a las instalaciones
- Medidas de prevención al cliente



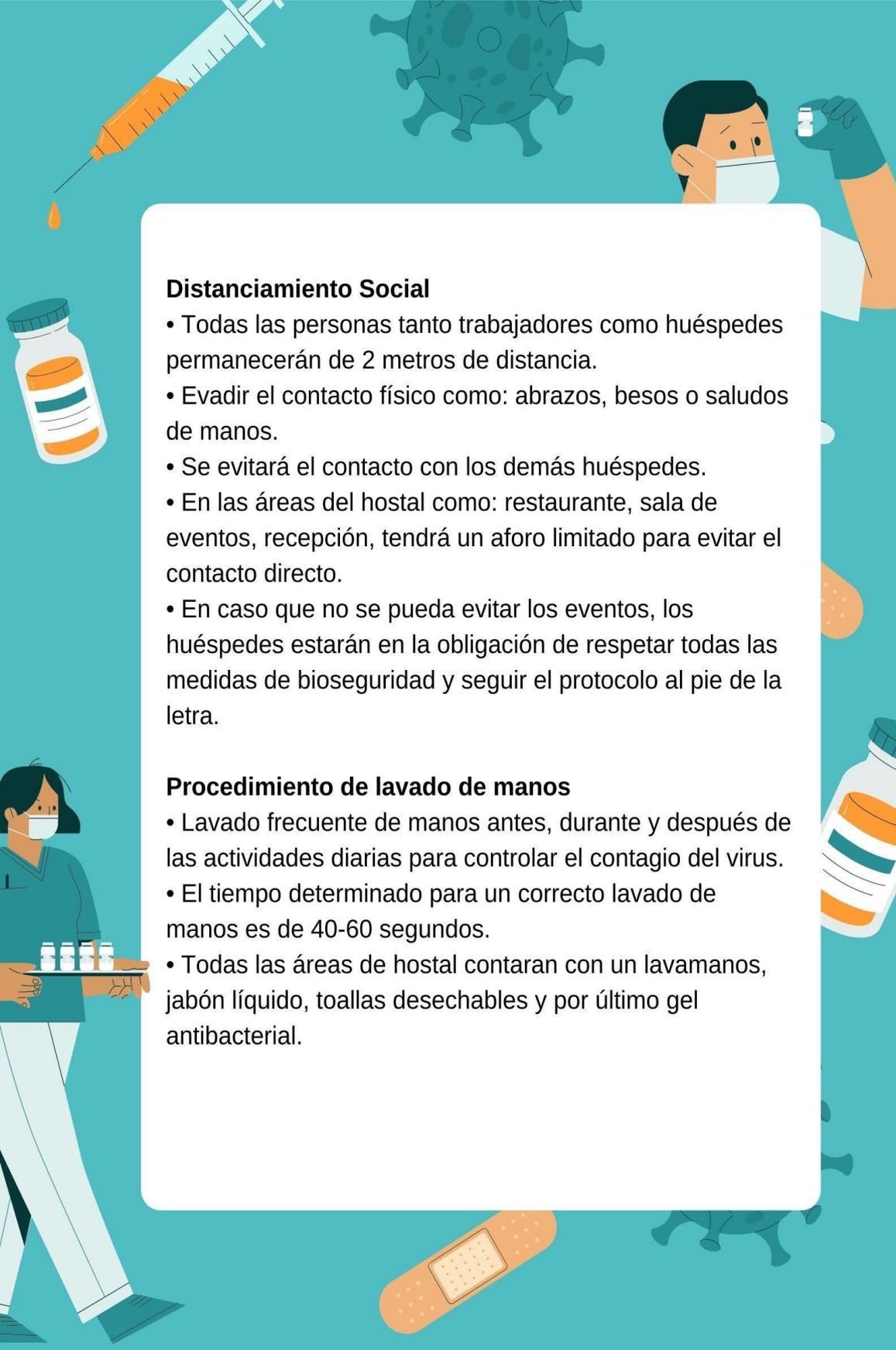
## **MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN DE CONTAGIO**

### **Procedimiento para ingresar al hostal**

- Cada huésped deberá enviar el documento de la prueba de PCR al correo electrónico antes de presentarse al hostal.
- Todos los huéspedes deberán portar la mascarilla (cubrebocas) al momento de ingresar al hostal.
- El huésped pasara por una máquina de desinfección asimismo del equipaje.
- Una persona encargada del hostal, se encargará de la toma de temperatura al huésped.
- Se colocará alcohol o gel antibacterial en las manos del huésped para una correcta desinfección.

### **Detección de casos relacionados con COVID-19**

- En caso de presentar los síntomas relacionados con COVID-19, el cliente estará en la obligación de aislarse en la habitación asignada por la recepcionista.
- Dar las recomendaciones pertinentes al huésped para evitar la propagación del virus como: no quitarse la mascarilla, no salir de su habitación.
- Si el huésped presenta síntomas graves, el hostal inmediatamente se comunicará con las autoridades de salud para que se hagan cargo del huésped.
- Al momento que el huésped abandone el hostal, los trabajadores realizaran la desinfección y limpieza estricta en todas las áreas.



### **Distanciamiento Social**

- Todas las personas tanto trabajadores como huéspedes permanecerán de 2 metros de distancia.
- Evadir el contacto físico como: abrazos, besos o saludos de manos.
- Se evitará el contacto con los demás huéspedes.
- En las áreas del hostel como: restaurante, sala de eventos, recepción, tendrá un aforo limitado para evitar el contacto directo.
- En caso que no se pueda evitar los eventos, los huéspedes estarán en la obligación de respetar todas las medidas de bioseguridad y seguir el protocolo al pie de la letra.

### **Procedimiento de lavado de manos**

- Lavado frecuente de manos antes, durante y después de las actividades diarias para controlar el contagio del virus.
- El tiempo determinado para un correcto lavado de manos es de 40-60 segundos.
- Todas las áreas de hostel contarán con un lavamanos, jabón líquido, toallas desechables y por último gel antibacterial.



0 Mójese las manos con agua



1 Deposite en la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir toda la superficie de las manos.



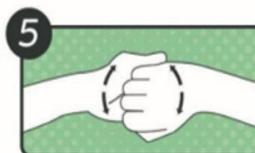
2 Frótese las palmas de las manos entre sí.



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



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



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



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



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



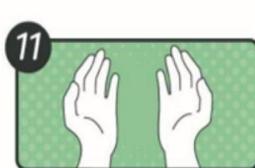
8 Enjuáguese las manos con agua.



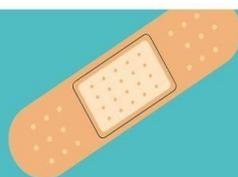
9 Séquese las manos con una toalla desechable.



10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo.

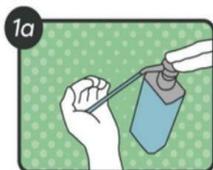


11 Sus manos son seguras.

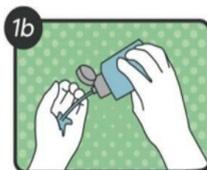


## Desinfección de manos

- Todas las áreas contarán un alcohol o gel antibacterial tanto para empleados como huéspedes.
- Todas las personas deberán colocarse alcohol o gel antibacterial al momento de ingresar y salir del hostel.
- El tiempo adecuado para una correcta desinfección es de 20-30 segundos.
- La desinfección de manos se debe realizar siempre y cuando las manos estén completamente limpias.



1a  
Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.



2  
Frótese las palmas de las manos entre sí.



3  
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



4  
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



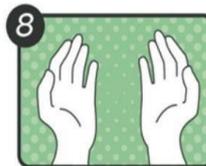
5  
Frótese el dorso de los dedos de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



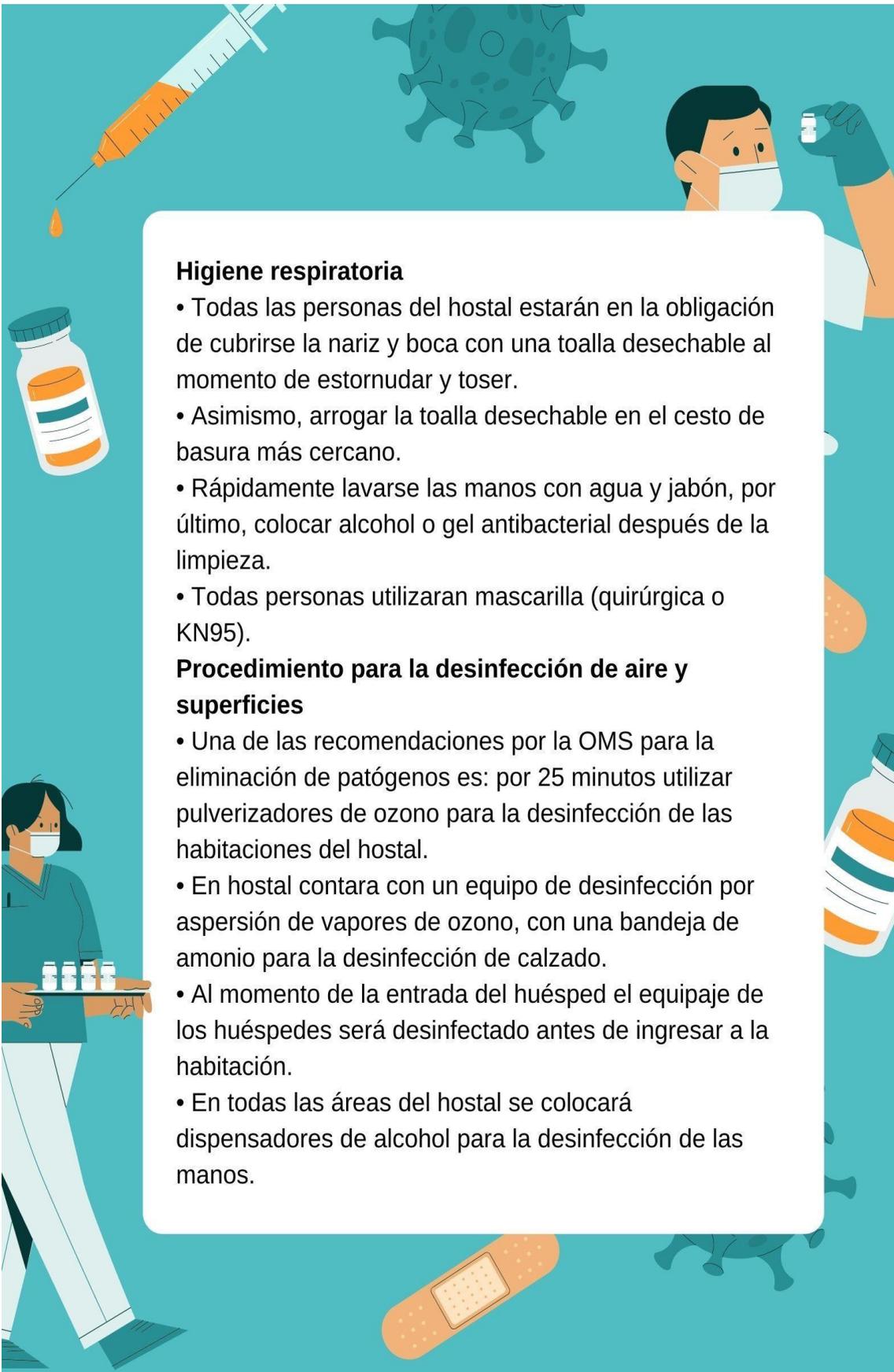
6  
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



7  
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



8  
Una vez secas, sus manos son seguras.



### **Higiene respiratoria**

- Todas las personas del hostel estarán en la obligación de cubrirse la nariz y boca con una toalla desechable al momento de estornudar y toser.
- Asimismo, arrojar la toalla desechable en el cesto de basura más cercano.
- Rápidamente lavarse las manos con agua y jabón, por último, colocar alcohol o gel antibacterial después de la limpieza.
- Todas las personas utilizarán mascarilla (quirúrgica o KN95).

### **Procedimiento para la desinfección de aire y superficies**

- Una de las recomendaciones por la OMS para la eliminación de patógenos es: por 25 minutos utilizar pulverizadores de ozono para la desinfección de las habitaciones del hostel.
- En hostel contará con un equipo de desinfección por aspersión de vapores de ozono, con una bandeja de amonio para la desinfección de calzado.
- Al momento de la entrada del huésped el equipaje de los huéspedes será desinfectado antes de ingresar a la habitación.
- En todas las áreas del hostel se colocará dispensadores de alcohol para la desinfección de las manos.



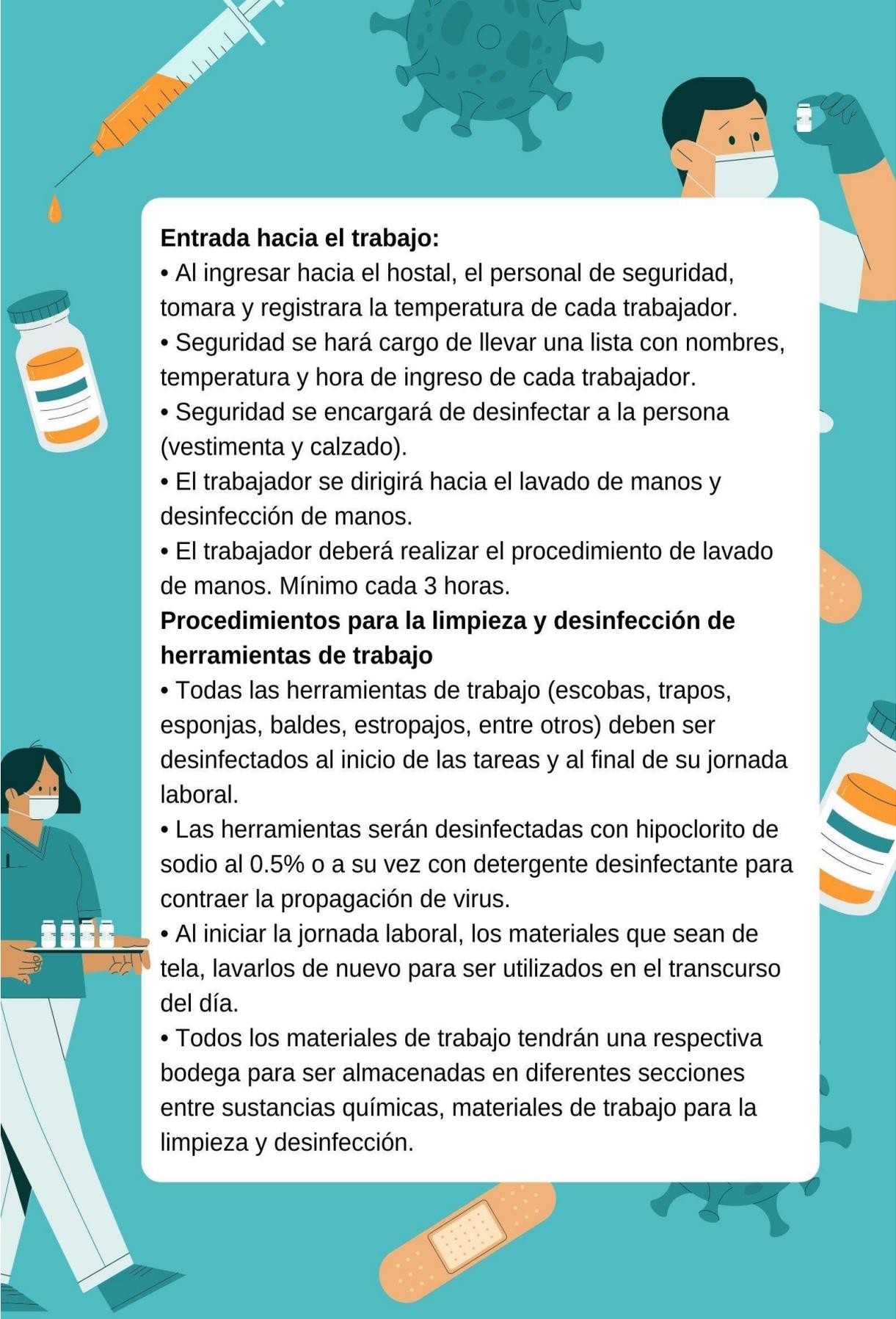
### **Capacitación incesante a los trabajadores**

- Realizar capacitaciones constantemente sobre la prevención y las formas de evitar el contagio del virus COVID-19 mediante las normas del Ministerio de Salud.
- Llevar un control de todas las personas del hostel, para asegurarse que todos hayan sido capacitados.
- Informar de todos los síntomas del COVID-19, en caso de alguna sospecha comunicarse rápidamente con el Ministerio de Salud.
- Dar a conocer a los trabajadores una vida saludable, por ejemplo, consumir alimentos ricos en fibra, tomar agua frecuentemente y dejar de consumir bebidas etílicas.

### **Procedimiento adecuado para el entrada y salida del personal hacia el trabajo**

#### **Salida hacia el trabajo:**

- En los medios de transporte como buses, metros, ecovías, entre otros, es obligatoriamente el uso de la mascarilla, guantes y llevar su propio alcohol o gel antibacterial.
- Es necesario la distancia en los medios de transporte mínimo de 1 metro entre personas.
- El establecimiento está en la obligación de incentivar el uso de otros medios de transporte como (motocicleta, bicicleta, scooter, entre otros).

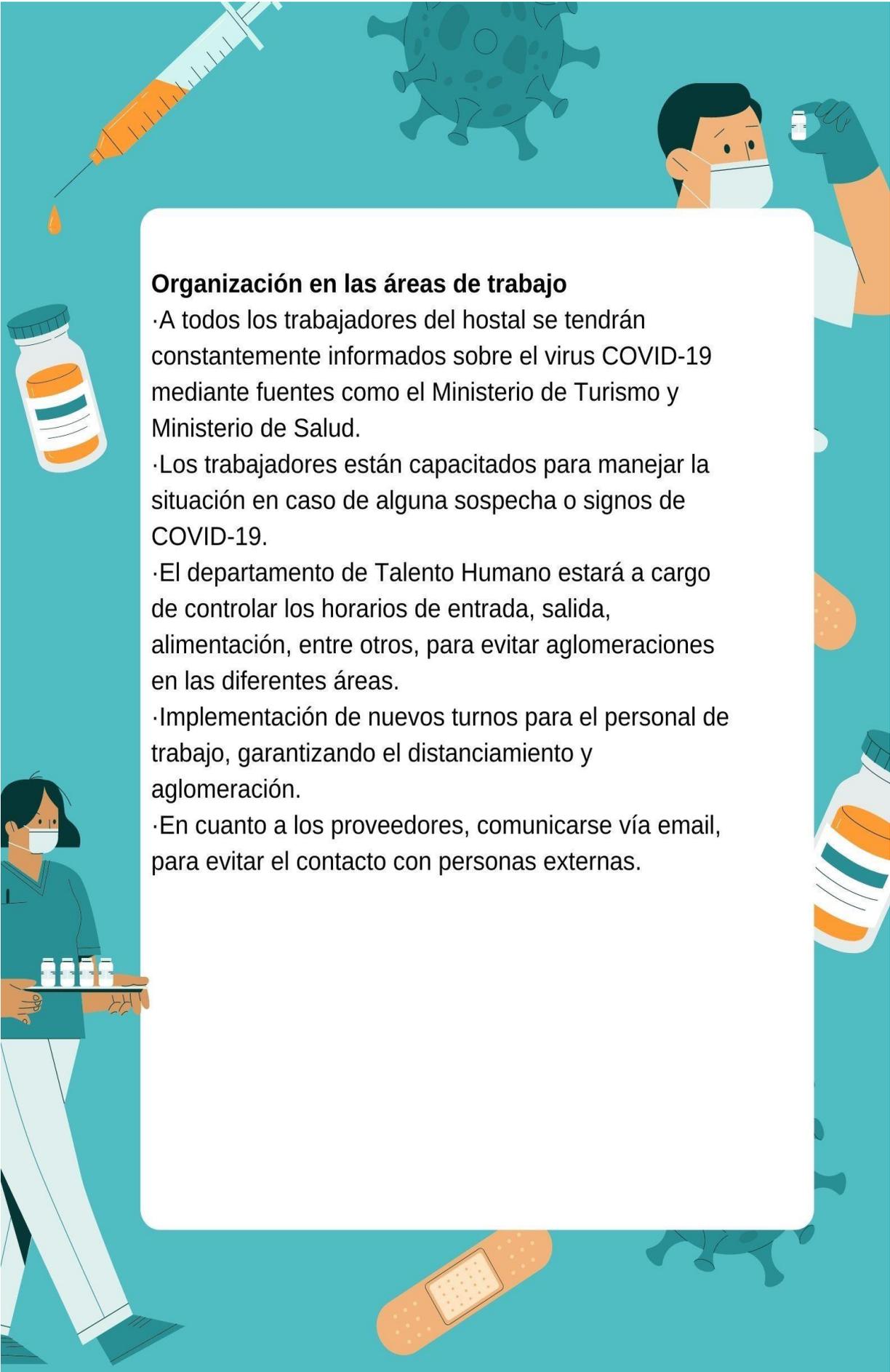


### **Entrada hacia el trabajo:**

- Al ingresar hacia el hospital, el personal de seguridad, tomara y registrara la temperatura de cada trabajador.
- Seguridad se hará cargo de llevar una lista con nombres, temperatura y hora de ingreso de cada trabajador.
- Seguridad se encargará de desinfectar a la persona (vestimenta y calzado).
- El trabajador se dirigirá hacia el lavado de manos y desinfección de manos.
- El trabajador deberá realizar el procedimiento de lavado de manos. Mínimo cada 3 horas.

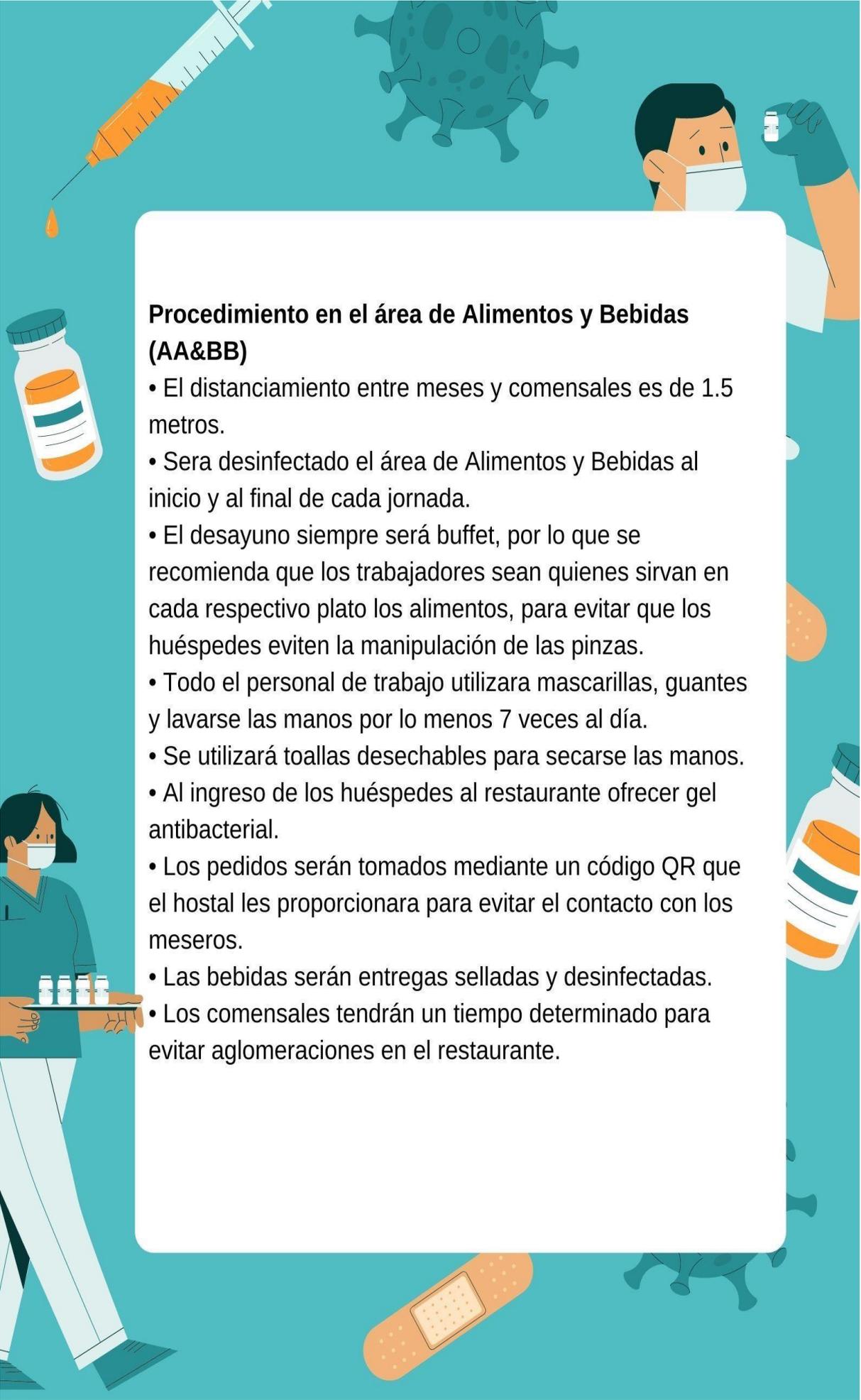
### **Procedimientos para la limpieza y desinfección de herramientas de trabajo**

- Todas las herramientas de trabajo (escobas, trapos, esponjas, baldes, estropajos, entre otros) deben ser desinfectados al inicio de las tareas y al final de su jornada laboral.
- Las herramientas serán desinfectadas con hipoclorito de sodio al 0.5% o a su vez con detergente desinfectante para contraer la propagación de virus.
- Al iniciar la jornada laboral, los materiales que sean de tela, lavarlos de nuevo para ser utilizados en el transcurso del día.
- Todos los materiales de trabajo tendrán una respectiva bodega para ser almacenadas en diferentes secciones entre sustancias químicas, materiales de trabajo para la limpieza y desinfección.



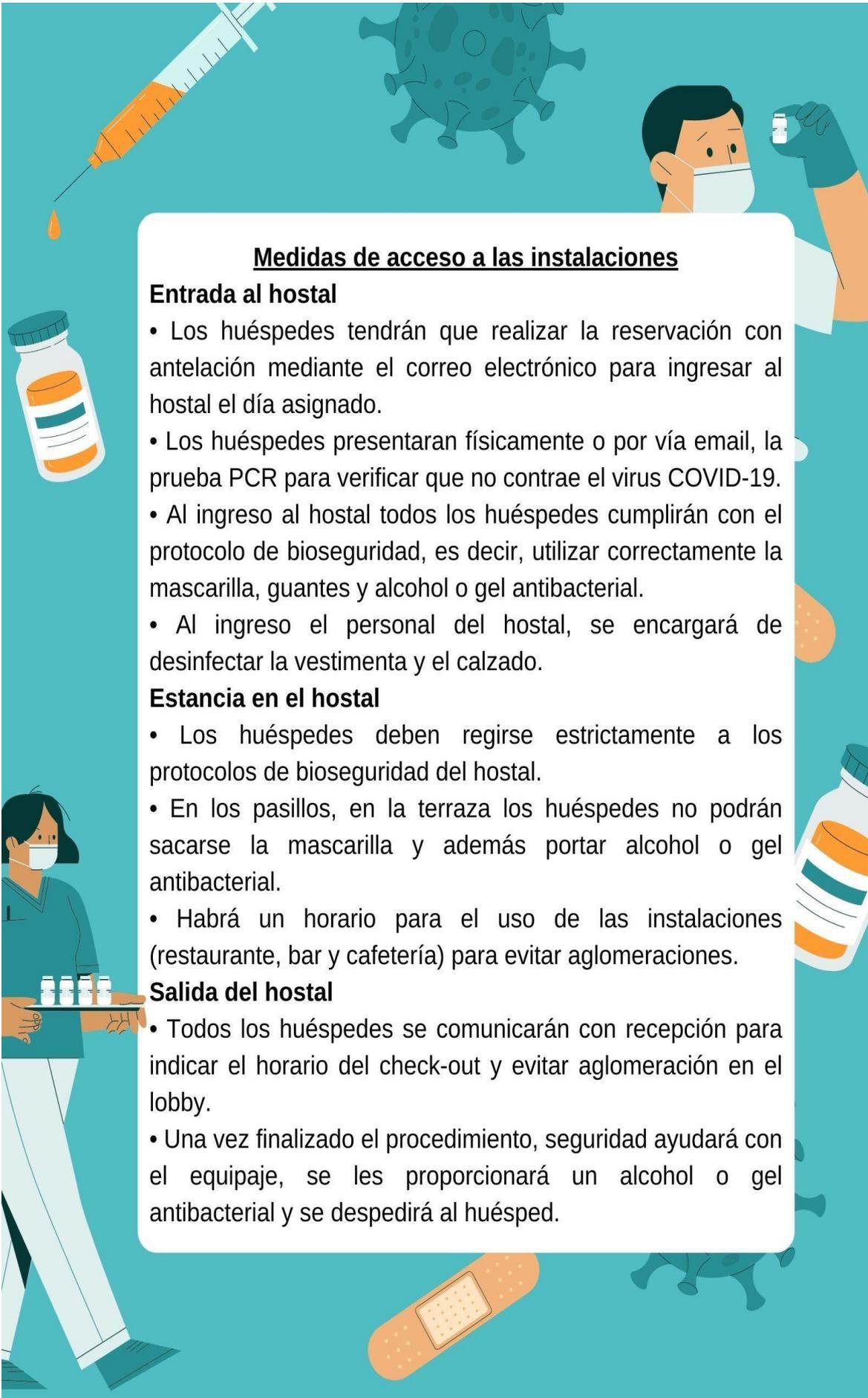
### **Organización en las áreas de trabajo**

- A todos los trabajadores del hostel se tendrán constantemente informados sobre el virus COVID-19 mediante fuentes como el Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud.
- Los trabajadores están capacitados para manejar la situación en caso de alguna sospecha o signos de COVID-19.
- El departamento de Talento Humano estará a cargo de controlar los horarios de entrada, salida, alimentación, entre otros, para evitar aglomeraciones en las diferentes áreas.
- Implementación de nuevos turnos para el personal de trabajo, garantizando el distanciamiento y aglomeración.
- En cuanto a los proveedores, comunicarse vía email, para evitar el contacto con personas externas.



### Procedimiento en el área de Alimentos y Bebidas (AA&BB)

- El distanciamiento entre mesas y comensales es de 1.5 metros.
- Sera desinfectado el área de Alimentos y Bebidas al inicio y al final de cada jornada.
- El desayuno siempre será buffet, por lo que se recomienda que los trabajadores sean quienes sirvan en cada respectivo plato los alimentos, para evitar que los huéspedes eviten la manipulación de las pinzas.
- Todo el personal de trabajo utilizara mascarillas, guantes y lavarse las manos por lo menos 7 veces al día.
- Se utilizará toallas desechables para secarse las manos.
- Al ingreso de los huéspedes al restaurante ofrecer gel antibacterial.
- Los pedidos serán tomados mediante un código QR que el hostal les proporcionara para evitar el contacto con los meseros.
- Las bebidas serán entregadas selladas y desinfectadas.
- Los comensales tendrán un tiempo determinado para evitar aglomeraciones en el restaurante.



## Medidas de acceso a las instalaciones

### **Entrada al hostel**

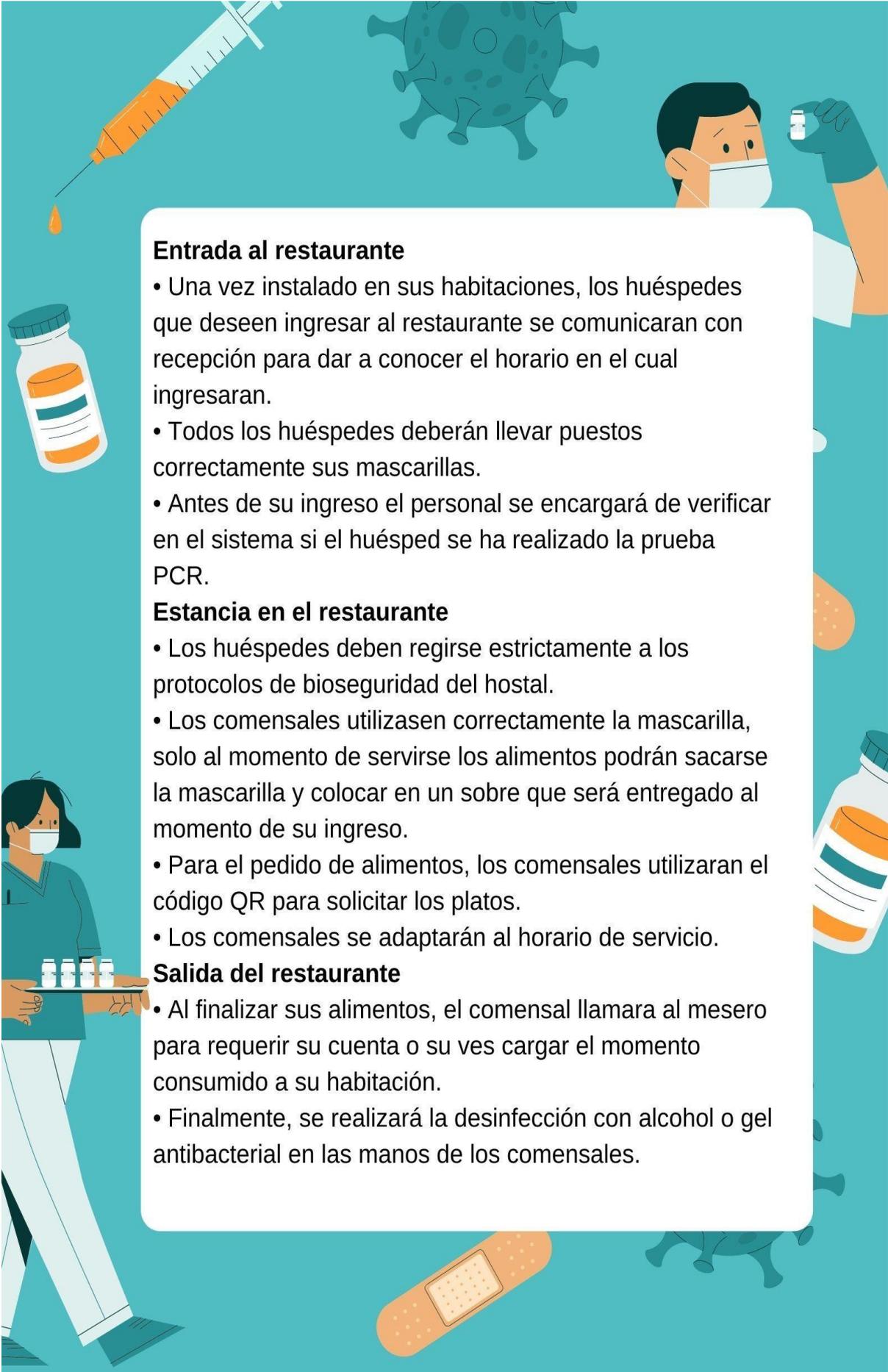
- Los huéspedes tendrán que realizar la reservación con antelación mediante el correo electrónico para ingresar al hostel el día asignado.
- Los huéspedes presentaran físicamente o por vía email, la prueba PCR para verificar que no contrae el virus COVID-19.
- Al ingreso al hostel todos los huéspedes cumplirán con el protocolo de bioseguridad, es decir, utilizar correctamente la mascarilla, guantes y alcohol o gel antibacterial.
- Al ingreso el personal del hostel, se encargará de desinfectar la vestimenta y el calzado.

### **Estancia en el hostel**

- Los huéspedes deben regirse estrictamente a los protocolos de bioseguridad del hostel.
- En los pasillos, en la terraza los huéspedes no podrán sacarse la mascarilla y además portar alcohol o gel antibacterial.
- Habrá un horario para el uso de las instalaciones (restaurante, bar y cafetería) para evitar aglomeraciones.

### **Salida del hostel**

- Todos los huéspedes se comunicarán con recepción para indicar el horario del check-out y evitar aglomeración en el lobby.
- Una vez finalizado el procedimiento, seguridad ayudará con el equipaje, se les proporcionará un alcohol o gel antibacterial y se despedirá al huésped.



### **Entrada al restaurante**

- Una vez instalado en sus habitaciones, los huéspedes que deseen ingresar al restaurante se comunicaran con recepción para dar a conocer el horario en el cual ingresaran.
- Todos los huéspedes deberán llevar puestos correctamente sus mascarillas.
- Antes de su ingreso el personal se encargará de verificar en el sistema si el huésped se ha realizado la prueba PCR.

### **Estancia en el restaurante**

- Los huéspedes deben regirse estrictamente a los protocolos de bioseguridad del hotel.
- Los comensales utilizarán correctamente la mascarilla, solo al momento de servirse los alimentos podrán sacarse la mascarilla y colocar en un sobre que será entregado al momento de su ingreso.
- Para el pedido de alimentos, los comensales utilizarán el código QR para solicitar los platos.
- Los comensales se adaptarán al horario de servicio.

### **Salida del restaurante**

- Al finalizar sus alimentos, el comensal llamará al mesero para requerir su cuenta o su vez cargar el momento consumido a su habitación.
- Finalmente, se realizará la desinfección con alcohol o gel antibacterial en las manos de los comensales.



### **Medidas de atención al cliente**

#### **Procedimiento de reservas**

- Todas las reservas serán mediante las paginas del hostel, para evitar el contacto físico.
- Los pagos serán realizados por transferencia o pay pal.
- Se llevará un registro de los huéspedes y su información sobre el estado de salud con su respectiva prueba PCR.

#### **Procedimiento de check-in**

- Se implementarán nuevos horarios para check-in para evitar aglomeraciones al momento de realizar la gestión.
- Cumplir con el distanciamiento de 2 metros por persona.
- Existirá señalización para cumplir con el distanciamiento.
- En la recepción siempre habrá alcohol o gel antibacterial en caso del intercambio de documentos o dinero en efectivo.
- Se hará entrega de las llaves o tarjetas magnéticas y controles remotos totalmente libres de gérmenes.

#### **Procedimiento del check-out**

- Al finalizar su estancia el huésped se acercará a la recepción en el horario establecido para evitar aglomeración.
- En la recepción se colocará un buzón para el deposito de las llaves o tarjetas magnéticas y controles remotos.

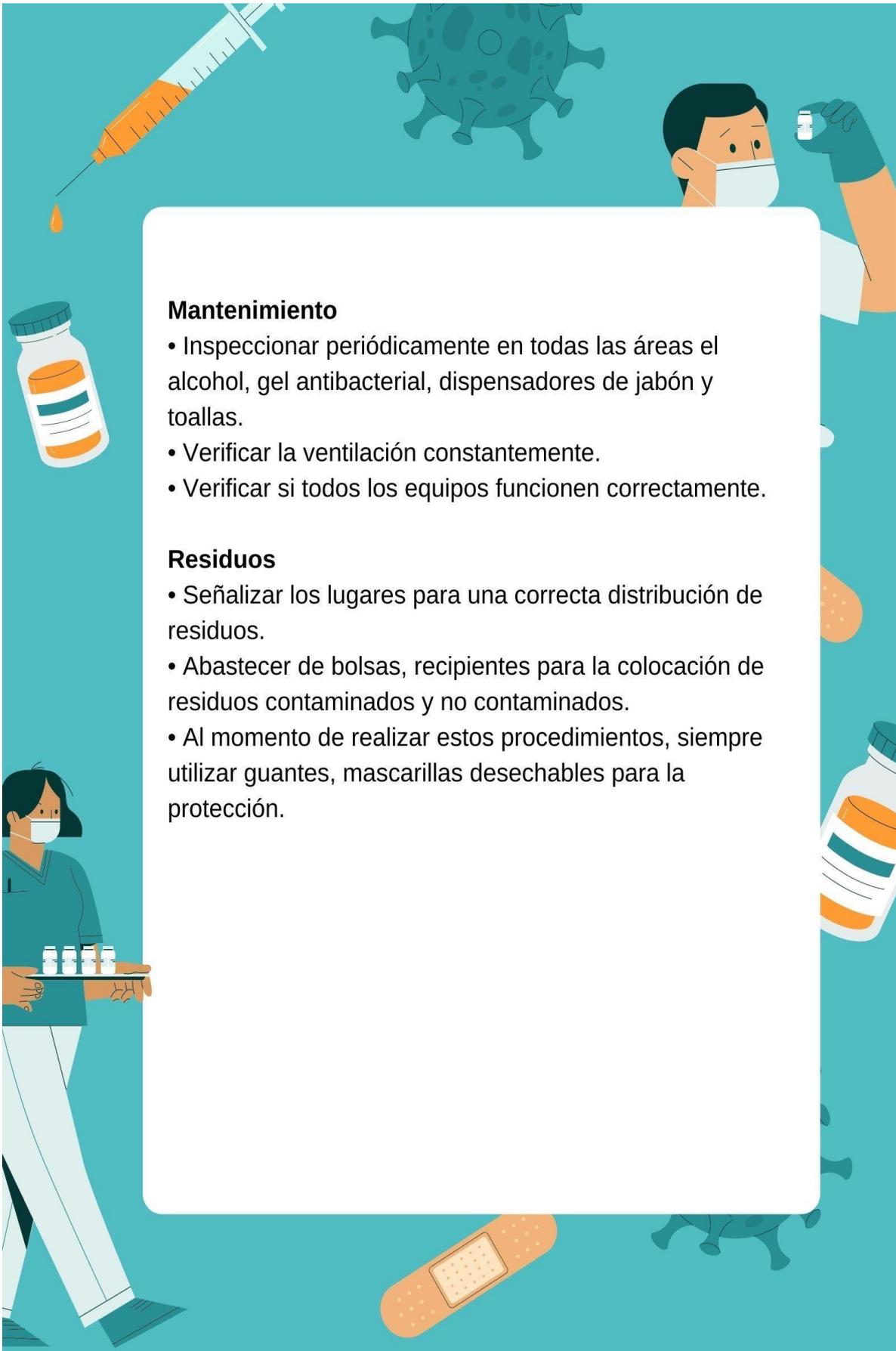


### Recepción de mercadería

- Administración implementara horarios para el recibimiento de los proveedores.
- Al recibir la mercadería, los trabajadores tendrán que usar correctamente las mascarilla y guantes para la recepción de mercadería.
- Una vez ingresado la mercadería el personal del hostel se encargará de desinfectar.

### Limpieza de Housekeeping

- Tener una buena ventilación en las áreas del hostel.
- Limpieza y desinfección de manijas de las puertas, mesas, sillas, butacas.
- La limpieza y desinfección de las áreas del hostel se realizará tres veces en el día.
- Una vez finalizado la actividad laboral retirarse los guantes, mascarilla y uniforme y proceder a lavarlos.
- El lavado de fundas de almohadas y cubre colchón se realizará todos los días después de la ocupación.
- Al momento de la limpieza de la habitación, abrir las ventanas para una mejor ventilación y propagación de gérmenes.
- A la salida del huésped de su habitación rápidamente el personal se encargará de desinfectar y colocar todos los objetos como botellas y basura en bolsas plásticas.
- La habitación será desinfectada con amonio y otros productos para eliminar al 100% los gérmenes.



### **Mantenimiento**

- Inspeccionar periódicamente en todas las áreas el alcohol, gel antibacterial, dispensadores de jabón y toallas.
- Verificar la ventilación constantemente.
- Verificar si todos los equipos funcionen correctamente.

### **Residuos**

- Señalizar los lugares para una correcta distribución de residuos.
- Abastecer de bolsas, recipientes para la colocación de residuos contaminados y no contaminados.
- Al momento de realizar estos procedimientos, siempre utilizar guantes, mascarillas desechables para la protección.

Código QR para el restaurante



## Anexos 2. Lista de Chequeo

Marque con un visto (✓) su respuesta y explique cuando considere necesario.

Ítems	Descripción	Evaluación		Observaciones
		Si	No	
<b>1</b>	<b>MÉTODOS</b>			
1.1	Al ejercer las actividades se cumple el protocolo de bioseguridad por parte del MINTUR.		X	El hostel si conoce las medidas de bioseguridad por el MINTUR, pero le falta aplicarlas en todas las aéreas.
1.2	Existe una política la cual establece las normas a seguir al momento de detectar personal del hostel con síntomas del virus COVID-19.		X	Establecen una política en el mes de septiembre.
1.3	Existen retroalimentaciones frecuentemente al staff del hostel sobre el virus indicando los nuevos protocolos de bioseguridad.	X		La retroalimentación la realizan 3 meses.
1.4	Existen normas de bioseguridad para los huéspedes al momento de ingresar al hostel como desinfección de equipaje, calzado y toma de temperatura.	X		
<b>2</b>	<b>MANO DE OBRA</b>			
2.1	El personal del hostel ocupa un traje de bioseguridad al momento de realizar sus actividades cotidianas.		X	El único personal que ocupa un traje de bioseguridad es el de ama de llaves.
2.2	Existen sanciones para los empleados en caso de incumplir las normas establecidas de bioseguridad.		X	No existen sanciones.
2.3	El personal desinfecta de manera adecuada sus implementos de trabajo (escobas, trapeadores, baldes, entre otros).	X		Si desinfectan sus implementos de trabajo, pero les dan

Ítems	Descripción	Evaluación		Observaciones
		Si	No	
				un tiempo mínimo de 10 minutos.
<b>3</b>	<b>EQUIPOS Y MOBILIARIO</b>			
3.1	Las herramientas de trabajo diarios son desinfectadas de manera continua.		x	No, solo la realizan en la mañana.
3.2	Cada área del hostel posee los equipos propios, para sus actividades diarias y así evitar compartir los mismos.		x	No, el personal tiene que compartir sus herramientas en los diferentes turnos, falta de materiales
3.3	El hostel cuenta con objetos como (vidrios de separación, entre otros) que permitan el distanciamiento entre el personal y el huésped.		x	No, cuenta con las medidas de protección para contrastar el virus.
<b>4</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>			
4.1	En las instalaciones del hostel existen sistemas de ventilación apropiadas.		X	Existen sistemas de ventilación, pero están deterioradas.
4.2	Existe señalización braille clara en cada una de las áreas las cuales permitan una correcta orientación e información para los huéspedes.		X	No existe este tipo de señalización.
4.3	Existe una correcta distribución en las aéreas de los diferentes insumos (amenities y productos de desinfección).		X	No, por falta de espacio los insumos son colocados todos en una bodega.
4.4	Existe un aéreas determinadas para acumular los productos de desinfección.		X	No, todos los productos están mezclado y colocados

Ítems	Descripción	Evaluación		Observaciones
		Si	No	
				en una misma bodega.
4.5	Existen contenedores especiales para depositar los materiales contaminados.	X		
<b>5</b>	<b>RECURSOS</b>			
5.1	Los departamentos poseen los insumos necesarios para desinfección de las áreas.	X		
5.2	El hostel posee contenedores de acuerdo a los materiales contaminados y no contaminados	X		
5.3	El hostel proporciona a sus huéspedes productos de desinfección (gel antibacterial, guantes y mascarilla) de cortesía.		X	Falta de productos de desinfección para los huéspedes.
5.4	El hostel cuenta con folletería sobre el COVID-19 para informar sobre la situación que atraviesa el país		X	No, las personas al momento de ingresar al hostel, son informadas verbalmente por el recepcionista.