UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO

EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ

Tesis de Grado para obtener el grado de Licenciatura

POR: Carlos Alberto Maceda Vargas

Tutora: Lic. Dorys Arias Pérez

LA PAZ - BOLIVIA

MARZO, 2022

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO

EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ

Presentado por: Carlos Alberto Maceda Vargas

Para optar al grado académico de Licenciatura en Turismo

Nota numeral: ……

Nota literal: ……..

Ha sido: ……

Director de la Carrera de Turismo: MSc. Lucas José Hidalgo Quezada

Tutor: Lic. Dorys Arias

Tribunal: MSc. Ivonne Vera Mendia

Tribunal: Lic. Nelson Cruz Monroy

Fecha: 11 de marzo de 2022

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mi familia

y a mi tutora Lic. Dorys Arias.

Por su paciencia y apoyo incondicional.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 7
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA, SOCIAL Y ECONÓMICA 8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 2
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN 2
1.4 OBJETIVOS 3
1.4.1 Objetivo general. 3
1.4.2 Objetivos específicos. 3
1.5 HIPÓTESIS 3
1.5.1 Formulación de la hipótesis. 3
1.5.2 Tipo de hipótesis. 4
1.5.3 Identificación de las variables. 4
1.5.4 Definición conceptual de las variables. 4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 9
2.1 MARCO CONCEPTUAL 9
2.1.1 El turismo. 9
2.1.2 El sistema turístico 9
2.1.3 Industria hotelera 10
2.1.4 Pandemia. 11
2.1.5 Cuarentena. 11
2.1.6 COVID-19. 12
2.2 BASES TEÓRICAS 12
2.2.1 La competitividad en la industria turística 12
2.2.2 Gestión de la Calidad en Hoteleria 13
2.2.3 La industria turística y la crisis 14
2.2.4 Operación hotelera 15
2.2.5 Tendencias del sector hoteler 16
2.2.6 Factores clave de éxito en el sector hotelero. 18
2.2.7 Seguridad en la industria hotelera. 19
2.2.8 Restricciones de viajes. 20

2.3 MARCO LEGAL 20
2.3.1 Ley 292 Ley General de Turismo "Bolivia te espera". 20
2.3.2 Plan Nacional de Turismo 2015 – 2020. Agenda turística al 2025 construyendo el futuro de Bolivia. 22
2.3.3 Clasificación hotelera según norma boliviana 23
2.3.4 Reglamento específico de establecimientos de hospedaje turístico. 26
2.2.5 Nueva normalidad y protocolos de seguridad en la industria hotelera 30
CAPÍTULO III: SECTOR DE ESTUDIO 33
3.1. ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE 33
3.1.1. Departamentos 34
3.1.1.1 Departamento de Alimentos y Bebidas (A y B) 34
3.1.1.2 Departamento de Recepción 38
3.1.1.3 Departamento de Ama de Llaves 44
CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 52
4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 52
4.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 52
4.2.1 Método de investigación sistemático 52
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 53
4.3.1 La entrevista 53
4.3.1 El cuestionario 53
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA 53
4.5 MÉTODO DE TRANSCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE TABLAS Y CUADROS 54
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 55
5.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS JEFES DE RECURSOS HUMANOS Y EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES. 55
5.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 71
5.3 VALIDACIÓN DE LOS OBJETIVOS 73
5.4. DISIOMASIA DE LA HIPÓTESIS (COMPROBACIÓN, DEMOSTRACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EFECTO ECONÓMICO) 76
5.3.1 Comprobación de la hipótesis 76
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 79
6.1 CONCLUSIONES 79

6.2 RECOMENDACIONES..... 79
BIBLIOGRAFÍA..... 81
ANEXOS..... 84

INTRODUCCIÓN

El brote mundial del COVID-19 (SARS-CoV-2) ha llevado al mundo a su paralización y el sector turístico ha sido el más afectado de todos los grandes sectores económicos. La Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han aunado esfuerzos con el objetivo de aplicar medidas de salud con el afán de mitigar los impactos inmediatos y futuros de la pandemia en el sector de viajes y Turismo, así como en el comercio internacional. A estos organismos se sumó también el Consejo Internacional de Viajes y Turismo (WTTC, las siglas en inglés de World Travel and Tourism Council) en representación del sector privado inmiscuido en la industria turística.

Tanto la OMT como el WTTC plantearon entre Mayo y Junio de 2020 directrices globales de cumplimiento obligatorio en procura de una recuperación efectiva del sector en aras de un regreso responsable a las operaciones y a la reapertura de la actividad turística resguardando la salud y la seguridad tanto de trabajadores en Turismo como de los Turistas. Las prioridades mencionadas en estas directrices son proporcionar liquidez y proteger el empleo, restablecer la confianza ofreciendo seguridad, aprovechar la colaboración público-privada para una reapertura eficiente, abrir fronteras con responsabilidad, armonizar y coordinar protocolos y procedimientos, crear puestos de trabajo con valor añadido gracias a las nuevas tecnologías y convertir la innovación y la sostenibilidad en la "nueva normalidad".

Citando al comunicado que hizo el 20 de Julio de 2020 el Secretario General de la OMT Zurab Pololikashvili refiriéndose al reinicio de las actividades en algunos destinos del mundo: "No es momento para la complacencia. El Turismo precisa más que palabras de apoyo para recuperarse, necesita medidas concretas. El retorno del Turismo se puede gestionar de manera segura y responsable. Es posible priorizar la salud, al tiempo que se salvaguardan los empleos y promueve la recuperación económica" (OMT, 2020).

En La Paz, Bolivia la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas publicó el documento "Protocolo de bioseguridad para empresas de hospedaje turístico legalmente establecidos". Este documento se originó debido a la necesidad de contar con un documento técnico que cumpla la normativa legal vigente capaz de ayudar a la reactivación turística.

En ese sentido, el reinicio responsable del Turismo es posible a pesar de todas las limitaciones y aún con las restricciones existentes y las medidas de salud y seguridad impuestas

en vías de afrontar la “nueva normalidad” a la que el mundo se vio sometido gracias a la pandemia. Las directrices impuestas por la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas conllevan procesos que exigen la adaptación del sector turístico a esta nueva realidad en pos de avanzar hacia un futuro más resiliente y sostenible en el que se resguarde y vele tanto por la salud y la seguridad de los turistas y trabajadores en Turismo como los empleos y la economía. Ciertamente no es momento para complacencias ni liviandades. Cada aspecto debe ser cuidadosa y responsablemente llevado a cabo en cada industria del sector de viajes y Turismo.

En la industria hotelera ha existido una serie de protocolos comprendidos como un conjunto de reglas o normas a seguir en determinados contextos. El plano laboral es uno de ellos y de mayor importancia en empresas asociadas al Turismo pues está comprobado que las buenas maneras y el trato humano deja una sensación receptiva y agraciada en los clientes. Muchos hoteles alrededor del mundo optan por formar a sus empleados bajo los principios del protocolo, siendo en ocasiones ésta su estrategia de marketing para captar y fidelizar clientes. De ese modo logran que se sientan identificados y parte de esa empresa.

En ese sentido, en la presente investigación se identificarán los protocolos implantados en los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de La Paz debido al brote del COVID-19 y el cumplimiento de las directrices emanadas por la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas. De esa manera, se conocerá la forma en la que la célebre y temida “nueva normalidad” se lleva a cabo en los establecimientos de hospedaje mencionados después de la pandemia.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA, SOCIAL Y ECONÓMICA

Debido al cierre de fronteras y cese de actividades económicas, sociales, deportivas, de recreación y de toda índole debido a la cuarentena mundial a la que los países en todo el mundo se vieron sometidos como principal medida para evitar la propagación de la Pandemia COVID-19 durante los meses de Marzo y Mayo de 2020, el Turismo se vio seriamente afectado pues se cerraron las fronteras, se prohibieron los viajes y no se registraron llegadas de turistas. Por ende, las tour operadoras y las agencias de viaje se quedaron sin trabajo, así como todos los establecimientos de hospedaje, alimentación y el servicio de transporte. Todo quedó paralizado y seriamente afectado. Ya en el mes de Junio de 2020, una vez pasada la cuarentena rígida,

adentrados en la “nueva normalidad” y en vías de reiniciar del Turismo, las industrias turísticas fueron retomando de a poco actividades bajo nuevas directrices ya antes mencionadas.

Siendo la industria turística muy amplia es que se ha delimitado el área de investigación al sector hotelero por ser el que brinda un servicio primordial y de importancia suprema en la actividad turística: la pernoctación. Razón por la cual se eligió a los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de La Paz, célebres por ser los epítomes de un buen servicio de hospedaje, para conocer el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad en la operación de los departamentos de Alimentos y Bebidas, Recepción y Ama de Llave.

En lo teórico, los conocimientos nuevos en tanto a nuevos protocolos en la industria hotelera y la manera en la que llevan a cabo la operación hotelera en la “nueva normalidad” van a nutrir a la Hotelería que como actividad económica pertenece al área de servicios en la industria turística.

En lo social, los beneficiarios de la presente investigación, cuando esté culminada, serán los propietarios de los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de La Paz debido a que aseguraran la prestación de un servicio impecable y responsable al integrar los protocolos de bioseguridad y las disposiciones emanadas por la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas en su operación. De igual manera, se constituirán como beneficiarios los turistas y los huéspedes que hagan uso de este servicio sin el menor riesgo y con total seguridad.

En lo económico los propietarios de los Hoteles Cinco Estrellas de la Ciudad de La Paz y las personas que desempeñan funciones en este tipo de establecimientos serán beneficiadas porque podrán retomar sus actividades laborales y generar ingresos nuevamente.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el periodo Marzo-Mayo de 2020 el Turismo resintió la rápida expansión del brote de la Pandemia COVID-19. Esta crisis tuvo un factor que afectó al Turismo de manera directa: las restricciones de viajes regionales y nacionales haciendo que sea previsible una recuperación leve y lenta pues las prioridades de las naciones y sociedades estarían enfocadas en la recuperación económica y la recomposición de las actividades, educativas, sanitarias y sociales relegando por un tiempo no determinado los viajes de placer y las actividades de esparcimiento (IIPIST UMSA, 2020,2m34s).

Ya iniciando el mes de Junio en Bolivia se procedió a dar inicio a lo que se denominó mundialmente como la "nueva normalidad", dejando atrás la etapa de cuarentena rígida y dando lugar a otros tipos de cuarentena más flexibles. Por lo que servicios como el bancario, de restauración y transporte empezaron a retomar labores bajo protocolos establecidos por el Ministerio de Salud. En el sector turístico, el Consejo Internacional de Viajes y Turismo (WTTC) publicó protocolos globales de estricto cumplimiento para diversas industrias como ser aeropuertos, agencias de viaje, cruceros, centros de convenciones y hospitalidad entre otros dejando en claro que no garantizan el 100% de seguridad, pero que se tratan de medidas obligatorias para el reinicio de actividades. La Organización Mundial del Turismo (OMT) también estableció directrices globales para reiniciar el Turismo. En el departamento de La Paz la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas publicó los protocolos de bioseguridad para hospedajes turísticos.

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El sector hotelero de la ciudad de La Paz no fue la excepción en tanto a la afectación ocasionada por la Pandemia. En los establecimientos de hospedaje se produjo una suerte de desocupación por parte de los huéspedes que evacuaron raudamente el país. O bien decidieron pasar la cuarentena en otro país, o decidieron regresar al suyo para estar con su familia y afrontar la emergencia sanitaria en su hogar. Motivo por el que propietarios de hoteles cinco estrellas, como el Real Plaza en la ciudad de La Paz, al carecer de pasajeros, tomaron la decisión de alquilar sus ambientes para confinar y aislar a los pacientes que dieron positivo en análisis de COVID-19 para evitar la propagación del virus e inviabilizando una crisis que derive en la quiebra de su empresa.

Otros establecimientos simplemente estuvieron aguardando la culminación de la cuarentena y el término de todas las restricciones de viajes para continuar con sus operaciones y de esa manera cumplir con sus obligaciones económicas que quedaron suspendidas. Probablemente muchos de estos emprendimientos desaparecerán, quizás otros aún tienen la esperanza de recuperarse. Quedan aún muchas interrogantes, lo cierto es que la actividad turística no volverá a ser la misma.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El horizonte se oscureció un poco más dado que primeramente en mayo de 2020 el WTTC estableció nuevas reglas, nuevas directrices en unos protocolos globales a ser adoptados por las industrias turísticas (entre ellas el hospedaje) hacía el reinicio de sus operaciones. La OMT también estableció directrices globales para reiniciar el Turismo en la denominada "nueva normalidad". Finalmente, en el departamento de La Paz, Bolivia, la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas dictó unos protocolos de bioseguridad para el funcionamiento y atención de los servicios de hospedajes turísticos. Ahora, los establecimientos de hospedaje no solo deben lidiar con la crisis acarreada por la pandemia, sino también implementar los mencionados protocolos en la operación de los departamentos de A y B, Recepción y Ama de Llaves.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Por todo lo expresado y con el propósito de conocer de manera exhaustiva el tema de la presente tesis se formula la siguiente pregunta de investigación:

1) ¿CÓMO IMPACTÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general.

- CONOCER EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS.

1.4.2 Objetivos específicos.

- ✓ AVERIGUAR EL IMPACTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO A Y B EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS.
- ✓ DESCUBRIR EL IMPACTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS.
- ✓ INVESTIGAR EL IMPACTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS.
- ✓ REVELAR EL EFECTO ECONÓMICO DEL USO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS.

- ✓ EXPLICAR LOS EFECTOS LABORALES EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DERIVADOS POR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Formulación de la hipótesis.

Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.92).

En ese sentido, se formula la siguiente hipótesis de investigación:

Hipótesis Alternativa. (Hi):

Existen dificultades en la nueva normalidad en la operación de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de La Paz a partir de la implementación de protocolos de bioseguridad en los departamentos A y B, Recepción y Ama de llaves.

1.5.2 Tipo de hipótesis.

Para la presente investigación se empleará de la HIPÓTESIS DESCRIPTIVA pues se tiene la intención de predecir el valor de las variables que se van a observar. Empero, se tiene muy en cuenta que no es sencillo realizar estimaciones con relativa precisión con respecto a fenómenos como el que nos ocupa en el presente trabajo de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

1.5.3 Identificación de las variables.

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Las variables de las hipótesis formuladas son las siguientes:

Variable dependiente:

"Dificultades en la operación en los departamentos A y B, Recepción y Ama de llaves".

Variable independiente:

"Implementación de Protocolos de Bioseguridad".

1.5.4 Definición conceptual de las variables.

Operación hotelera.

Las Operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Son las formas de hacer las cosas dentro de la empresa tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas.

Por tanto, las Operaciones abarcan todas las actividades que van desde una idea hasta un cliente satisfecho. La satisfacción del cliente, que se consigue al superar las expectativas que éste espera de la empresa (del producto o servicio) a corto, medio y largo plazo, se convierte en un objetivo operativo: que éste vuelva a comprar. (Gomez, 2018).

Los hoteles han pasado a conformar un eslabón significativo dentro de la estructura turística del mundo entero. Ello contempla un equipo de trabajo integral, una habitación acogedora, un ámbito espacial vinculado con el hotel y muchos otros aspectos que harán del hotel el espacio ideal y la opción elegida (Aguiar, 2015).

Medidas de Bioseguridad.

Las medidas de bioseguridad establecidas por organismos y entidades tanto nacionales como internacionales ponen de relieve la importancia de restablecer la confianza de los viajeros a través de protocolos de seguridad diseñados para reducir los riesgos en cada eslabón de la cadena de valor del Turismo. Estos protocolos incluyen la aplicación de procedimientos de comprobación cuando resulte apropiado, entre ellos termómetros de temperatura digital, pruebas de detección, distanciamiento físico, limpieza más frecuente y suministro de kits de higiene para garantizar la seguridad del servicio de hotelería entre otros.

Sus objetivos son hacer que el sector de Viajes y Turismo sea punta de lanza en tanto a la definición de mejores prácticas de la industria conforme se va pasando de la crisis a la gestión de recuperación y poner la seguridad, la salud y la salvaguardia de los viajeros y a los trabajadores del sector de Viajes y Turismo como prioridad.

Tanto las normas nacionales como internacionales toman en cuenta los siguientes aspectos que repercuten en la operación hotelera:

- La preparación operativa y del personal.
- Garantizar una experiencia segura.
- Reconstruir la confianza y la seguridad.
- Implementación de medidas de prevención en los principales puntos de contacto.
- Distanciamiento social.
- Limpieza y desinfección de ambientes.

- Introducción de sistemas tecnológicos.
- Creación de puestos como el gestor de higiene o encargado de la protección de huéspedes.
- Promoción del turismo interno y de proximidad a corto plazo potenciando la cadena de valor local.
- Asociación con proveedores locales, organizaciones de gestión de destinos y otros actores del sector.
- Generación de alianzas con centros y proveedores de salud.
- Asociación con marcas de salud y seguridad y con proveedores sanitarios.

1.5.5 Operalización de las variables

Variable dependiente: "Dificultades en la operación en los departamentos A y B, Recepción y Ama de llaves".

Variable independiente: "Implementación de Protocolos de Bioseguridad".

Unidades de Análisis: Hotel Europa, Hotel Presidente y Hotel Suites Camino Real.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEM
V. Dependiente ***"Dificultades en la operación en los departamentos A y B, Recepción y Ama de llaves".***	Las Operaciones en una empresa hotelera son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Son las formas de hacer las cosas dentro de la empresa, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas.	✓ A y B - Desinfección de Cocina - Manipulación de Alimentos e higiene. - Atención en el Restaurante ✓ Recepción - Operación de ingreso. - Operación durante la estadía del huésped - Operación en el egreso. ✓ Ama de Llaves - Limpieza y desinfección de las habitaciones y áreas comunes. - Limpieza de los servicios higiénicos. - Implementar señalética.	- Entrevista a jefes de recursos humanos de los hoteles seleccionados.	ITEM 3 ITEM 2 ITEM 3 ITEM 5 ITEM 5 ITEM 5 ITEM 8 ITEM 8 ITEM 9
V. Independiente	Las medidas de bioseguridad ponen de relieve la importancia de restablecer la confianza de los viajeros a través de protocolos de seguridad	A y B: - Protocolo de distanciamiento social. - Protocolos de uso de materiales.	- Protocolo de bioseguridad para empresas de hospedaje turístico legalmente establecidos.	ITEM 1 ITEM 1

"Implementación de Protocolos de Bioseguridad"	diseñados para reducir los riesgos en cada eslabón de la cadena de valor del Turismo. Estos protocolos incluyen la aplicación de procedimientos de comprobación cuando resulte apropiado, entre ellos termómetros de temperatura digital, pruebas de detección, distanciamiento físico, limpieza más frecuente y suministro de kits de higiene para garantizar la seguridad del servicio.	- Protocolos de uso de equipo de protección personal. - Protocolos de limpieza e higiene. Recepción: - Protocolo de distanciamiento social. - Protocolos de reserva, pago del servicio y facturación. - Protocolos de atención a los huéspedes Ama de Llaves: - Protocolos de limpieza y desinfección de zonas comunes. - Protocolo de aseo de habitación. - Protocolo de distanciamiento social. - Protocolos de uso de equipo de protección personal. - Protocolos de uso y disposición de materiales.	- Entrevista a jefes de recursos humanos de los hoteles seleccionados.	ITEM 1 ITEM 1 ITEM 4 ITEM 6 ITEM 5 ITEM 7 ITEM 7 ITEM 7 ITEM 7 ITEM 7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 El turismo.

La definición amplia de la Organización Mundial del Turismo (1998) manifiesta que "El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros" (p. 46).

Es una definición amplia y flexible, que concretiza las características más importantes del turismo que son:

- Introducción de los posibles elementos motivadores del viaje, "ocio, negocio, otros".
- Acortación temporal del período por un año, período realmente amplio, máximo si se compara con el tiempo normal de extensión de los visados de viaje para turismo por los gobiernos de solo tres meses o con la periodificación prevista por algunas legislaciones para la delimitación de lo que se considera residencia habitual que son seis meses.
- Delimitación de la actividad desarrollada antes y durante el periodo de la estancia.
- Localización de la actividad turística como la actividad realizada fuera de su entorno habitual (Organización Mundial del Turismo [OMT], 1998, p.46).

2.1.2 El sistema turístico

1) ***La demanda:*** Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas, un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias.

2) ***La oferta:*** Se define como el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.

3) ***El espacio geográfico:*** La actividad turística está compuesta por una combinación de productos y servicios ofertados para satisfacer las expectativas de los visitantes durante su experiencia turística. Esta experiencia turística tiene lugar en un espacio geográfico y temporal determinado.

4) ***Operadores Turísticos:*** Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico, etc.), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento, etc.) (OMT, 1998, p.47).

2.1.3 Industria hotelera

1) ***Nociones principales:*** Es aquella que comprende todo el conjunto de establecimientos que ofrecen de forma profesional a los viajeros cierto tipo de servicios que proporcionan a los mismos la satisfacción de sus necesidades básicas de hospedaje y alimentación, además les brindan de forma adicional servicios complementarios que les proporcionan comodidad y seguridad durante su estancia y por los cuales pagan una tarifa establecida de antemano.

2) ***Características de esta Industria:***

- Existe un contacto directo entre el productor y el consumidor.
- Necesita llevar a cabo innovaciones rápidas y continuas. La industria hotelera debe reaccionar con rapidez y efectividad a los nuevos retos que se van presentando en cuestión de cambios para satisfacer los nuevos requerimientos de sus clientes.
- Le afecta directamente el impacto de la situación económica, política y social del lugar en donde se encuentra ubicada.
- Es una industria de producción limitada, ya que está sujeta al número de habitaciones con las que cuenta, no puede producir más allá de su capacidad de hospedaje.
- No hay una segunda oportunidad. El control de calidad se hace después de prestado el servicio, por lo que ya no hay ocasión para rectificar los errores cometidos (Universidad Iberoamericana para el Desarrollo [UNID], 2010, p.4-5).

2.1.4 Pandemia.

La pandemia es la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales.

En algunos aspectos la gripe pandémica se parece a la estacional, pero en otros puede ser muy diferente. Por ejemplo, ambas pueden afectar a todos los grupos de edad y en la mayoría de los casos causan una afección que cede espontáneamente y va seguida de una recuperación completa sin tratamiento. Sin embargo, por lo general la mortalidad relacionada con la gripe estacional afecta sobre todo a los ancianos mientras que otros casos graves aquejan a personas que padecen una serie de enfermedades y trastornos subyacentes.

Por el contrario, los casos más graves o mortales de gripe pandémica se han observado en personas más jóvenes, tanto si estaban previamente sanas como si padecían enfermedades crónicas, y esta gripe ha causado muchos más casos de neumonía vírica de lo que suele ocurrir con la gripe estacional.

Tanto en el caso de la gripe estacional como de la pandémica el número de personas que enferman gravemente puede variar. Aun así, la gravedad tiene a ser más frecuente en esta última debido en parte al número mucho mayor de personas que carecen de inmunidad frente al nuevo virus. Cuando se infecta una gran parte de la población, aun si es pequeño el porcentaje de los que padecen la enfermedad grave, el número total de casos graves puede ser muy elevado.

Tanto la gripe estacional como la pandémica alcanzan el punto máximo de actividad en la temporada gripal acostumbrada en una zona particular, (en las zonas de clima templado, por ejemplo, esto suele suceder en los meses de invierno) pero, como se ha observado con el virus H1N1 el año 2009, las pandemias pueden tener características epidemiológicas diferentes y puede haber grandes brotes en los meses de verano (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

2.1.5 Cuarentena.

La cuarentena es una de las medidas de salud pública adoptada durante una epidemia y una pandemia, que tiene como objetivo evitar la propagación de enfermedades infecciosas. La

cuarentena se indica, generalmente, cuando la enfermedad es causada por un virus, puesto que la transmisión de este tipo de microorganismos ocurre de forma más rápida. De esta forma, ante una situación de cuarentena se recomienda que las personas permanezcan en casa la mayor parte del tiempo, evitando tanto el contacto con otras personas como estar en ambientes cerrados y con poca circulación de aire, como centros comerciales, tiendas, gimnasios o transportes públicos, por ejemplo. De esta forma, es posible evitar el contagio y reducir la transmisión del agente infeccioso, ayudando a combatir la enfermedad (REIS, 2020).

2.1.6 COVID-19.

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad denominada COVID-19. El nuevo nombre se toma de las palabras "corona", "virus" y disease (enfermedad en inglés) mientras que 19 representa el año en que surgió (el brote se informó a la OMS el 31 de diciembre de 2019). Una persona puede contraer el COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OMS, 2020).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 La competitividad en la industria turística

En las últimas décadas se está asistiendo a profundas transformaciones en el entorno económico mundial debido, fundamentalmente, a los cambios estructurales que la mayoría de los sectores económicos están experimentado. Por ello, los mercados se caracterizan, ahora más que nunca, por un dinamismo e incertidumbre crecientes.

Respecto al sector turístico, cabe señalar como principales cambios estructurales los siguientes:

a) La globalización económica.
b) Los avances tecnológicos.

c) El cambio en las condiciones de la oferta y de la demanda.

Estos cambios generan nuevos riesgos y oportunidades y, por tanto, la búsqueda de rentabilidad por parte de las empresas ya no puede basarse exclusivamente en la rebaja de precios, como ocurría anteriormente. Concretamente, en el marco turístico, la tecnología ha permitido una mayor flexibilidad a la hora de crear propuestas de viajes para segmentos específicos, ha facilitado la comunicación global y ha reforzado la cooperación entre las empresas. Además, ha permitido mejorar las percepciones que el consumidor tiene de la experiencia turística, ofreciendo la posibilidad de adaptar la oferta a sus exigencias, puesto que acelera la obtención de datos disponibles sobre las condiciones y características de los diferentes nichos existentes en el mercado.

Desde el punto de vista de la demanda turística, se están produciendo cambios importantes en sus condiciones y características. Los consumidores son ahora más sofisticados y tienen otras prioridades. Las razones de estos cambios son muy variadas. Así, en los países desarrollados, los cambios en la estructura de la población, la aparición de nuevos valores y estilos de vida, los niveles más altos de educación, la mayor disponibilidad de renta y tiempo libre para el ocio, han dado lugar a viajeros más exigentes que buscan experiencias y actividades más enriquecedoras.

En este contexto de cambio permanente, surgen nuevas prioridades y, con ellas, la necesidad de desarrollar nuevas prácticas de gestión. Así, las políticas turísticas deben introducir estrategias nuevas para adaptar el sector a las profundas transformaciones que se están produciendo. Por eso, la mejora continua de la competitividad se ha convertido en el factor clave para el éxito a largo plazo de un destino u organización turística determinada (OMT, 1998).

2.2.2 Gestión de la Calidad en Hoteleria

La Calidad se aplica, en las empresas líderes en su sector, a todas las funciones y personas que integran la misma eliminando todo valor añadido no vendible y orientando la empresa hacia el cliente con el objeto de incrementar la eficiencia económica de la misma. La Calidad Total supone un proceso de mejora continua, una visión estratégica del negocio donde su implantación exige un profundo cambio en la forma de pensar y actuar de todos los miembros de la organización empezando por la alta dirección, pasando por los mandos intermedios y llegando a todos los que participan en la empresa.

¿Cómo afectan estos planteamientos a un negocio basado en una infraestructura hotelera? La Gestión de la Calidad Total supone una estrategia aplicable a cualquier empresa o negocio. Su implementación y gestión varía notablemente en función del perfil de la organización de modo que cada empresa turística debe tener su propia versión adaptada a su cultura organizativa y estrategia de la empresa. Lo que sí es cierto es que determinadas características que afectan a lo que es la realidad de una infraestructura hotelera están determinando y estrangulando potencialidades de desempeño de la función del propio hotel. Todos los procesos de prestación de productos y servicios de un hotel se ven mediatizados por la propia infraestructura del mismo. La implementación de sistemas de gestión y mejora de la calidad en una empresa hotelera pone de manifiesto rápidamente todas las deficiencias y problemas de unas instalaciones que, o bien son obsoletas, o han sido diseñadas con criterios poco claros de funcionalidad, costes de operación y mantenimiento. La calidad de diseño y su permanencia a lo largo del tiempo es decisiva para el comportamiento del producto y la satisfacción del cliente. Probablemente se tomarían otro tipo de decisiones si se tuviera que construir nuevamente el hotel, proceso pocas veces irreversible, pero sí que se pueden tomar determinaciones claras si se desea modernizar o reforzar el mismo (Yepes, 1996, p.3).

2.2.3 La industria turística y la crisis

Siguiendo a Glaesser, (2006, en Organización Mundial del Turismo, 2010), "crisis es un proceso no deseado, extraordinario, a menudo inesperado, con una duración limitada en el tiempo y con unas posibilidades de desarrollo ambivalentes. Las crisis exigen decisiones y medidas compensatorias inmediatas para incidir positivamente en su desarrollo de cara a la organización (o destino) y limitar así las consecuencias negativas en la medida de lo posible. Una situación de crisis viene determinada por la evaluación de la gravedad de los acontecimientos negativos producidos, que comprometen, debilitan o destrozan las ventajas competitivas o los objetivos más importantes de la organización".

Este autor proporciona una tipología de las crisis que pueden darse en el sector turístico, que van desde las que son producidas por el entorno natural hasta las asociadas a la delincuencia y el terrorismo, pasando por las crisis políticas y económicas, tales como las guerras y revueltas, las enfermedades y epidemias, y los acontecimientos relacionados con el sector del transporte, como puede ser un accidente aéreo. Estas se clasifican de la siguiente manera:

- *Crisis inmediatas,* son aquellas para las que las organizaciones o destinos no han recibido aviso previo y carecen, por tanto, de la capacidad para planificar la gestión del acontecimiento.
- *Crisis emergentes,* son menos inmediatas en su naturaleza y evolucionan de forma paulatina, pudiendo ser evitadas a través de la intervención de la organización.
- *Crisis sostenidas,* son aquellas que revisten un cierto grado de longevidad, de manera que pueden tener una duración prolongada.

Se trata, en resumidas cuentas, de garantizar el bienestar general del visitante durante su viaje y de asesorar e informar a los visitantes sobre cómo evitar acontecimientos y experiencias negativas. Para las organizaciones turísticas y de destino, la gestión de las crisis requiere necesariamente una evaluación del nivel de riesgo asociado a las crisis y catástrofes naturales, así como de las medidas que pueden desplegarse para salvaguardar el bienestar tanto de los residentes como de los visitantes (OMT, 2011, pp.191-192).

2.2.4 Operación hotelera

Las Operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes. Podríamos decir que son la forma de hacer las cosas dentro de la empresa, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas.

Por tanto, las Operaciones abarcan todas las actividades que van desde una idea hasta un cliente satisfecho. La satisfacción del cliente, que se consigue al superar las expectativas que éste espera de la empresa (del producto o servicio) a corto, medio y largo plazo, se convierte en un objetivo operativo: que éste vuelva a comprar (Gomez, 2018).

Los hoteles han pasado a conformar un eslabón significativo dentro de la estructura turística del mundo entero. Ello contempla un equipo de trabajo integral, una habitación acogedora, un ámbito espacial vinculado con el hotel y muchos otros aspectos que harán del hotel el espacio ideal y la opción elegida (Aguiar, 2015).

2.2.5 Tendencias del sector hoteler

Dentro del sector hotelero específicamente, y guardando una estrecha relación con las tendencias generales en el sector turismo en general, las tendencias a las que se enfrenta el sector son fundamentalmente las siguientes:

a) Auge de la utilización de Internet.

- *Internet como herramienta de marketing:* Las grandes oportunidades de Internet como herramienta de marketing se basan en la accesibilidad a un número ilimitado de potenciales clientes en mercados dispersos territorialmente y a su capacidad de transmisión de información, todo ello con un coste relativamente bajo frente a las fórmulas tradicionales de marketing. Las aplicaciones fundamentales son las páginas web y el desarrollo de campañas específicas bien a través de la propia página web o por correo electrónico.
- *Internet como nuevo canal de distribución:* En el año 2005 una de cada cinco reservas hoteleras se realizaba por medios on-line, lo cual supone un avance acelerado de Internet si se compara con la situación en 2002, en la que tan sólo una de cada doce llegaban por este medio. Además, existen evidencias en diversos estudios de que gran parte de las reservas finalmente canalizadas por teléfono están precedidas por búsquedas y comparaciones del cliente en Internet, lo cual tiende a cambiar a medida que la sociedad vaya ganando confianza en las transacciones a través de la red.
- *Fragmentación y competencia en la cadena de distribución:* El auge de Internet ha producido cambios significativos en la estructura de la cadena de distribución hotelera. Hoy en día, los hoteleros luchan por ganar poder en la cadena de distribución en competencia con múltiples intermediarios que operan en Internet, como Global Distribution Systems (GDS), Distribution Service Providers (DSP), agencias de viaje y empresas de distribución online.

b) Transformación de la demanda.

- *Clientes más informados y exigentes.* El actual alto grado de disponibilidad de la tecnología en todos los ámbitos induce la necesidad de incorporar nuevas tecnologías

en los establecimientos hoteleros (los clientes exigen en los hoteles los mismos sistemas y avances de los que disfrutan habitualmente en sus casas o trabajos).

- *Desestacionalización de la demanda:* En la actualidad, los movimientos turísticos tienden a repartirse más homogéneamente a lo largo de los doce meses del año lo cual contrasta con la situación tradicional en la que existían marcadas puntas de ocupación en ciertos periodos.
- *Disminución de la duración de las estancias:* En estrecha relación con la tendencia a la desestacionalización de la demanda, se observa una caída progresiva de los tiempos medios de estancia de los turistas en los establecimientos hoteleros.

c) El capital humano como principal activo que hay que desarrollar.

Quizá no como una tendencia nueva, pero sí como un aspecto fundamental dentro del sector hotelero cabe mencionar la importancia de las personas y su influencia en cada una de las tendencias anteriores. Se debe recalcar de manera especial la dependencia que mantienen las empresas hoteleras con los departamentos de recursos humanos y cómo éstos son los principales responsables de lograr unos índices satisfactorios de calidad en el servicio. Las capacidades de las personas en los hoteles normalmente constituyen un activo que se ha ido acumulando de forma lenta, por lo que se ha convertido en un aspecto básico para lograr ventajas competitivas sostenibles. Hasta hace poco, se ha observado un comportamiento defensivo por parte de las empresas hoteleras que retrasaba su capacidad para sustituir sus recursos y capacidades.

En este sentido, aumentar los conocimientos y las capacidades de las personas a través de la formación adecuada y fomentar su compromiso y satisfacción con el hotel es más que una necesidad para las empresas de este sector. Más todavía cuando el grueso del personal empleado responde a un perfil de baja cualificación. Las exigencias de los puestos de trabajo, junto con la evolución de las nuevas tecnologías, explican el desarrollo significativo de los recursos humanos en el sector hotelero, y provoca que las empresas hoteleras que no se enfrenten a este hecho tendrán difícil cumplir con sus expectativas de crecimiento (Campa, 2004).

2.2.6 Factores clave de éxito en el sector hotelero.

Entre las innumerables aproximaciones que existen para determinar qué factores constituyen la ventaja competitiva de una empresa, entendemos que los recursos intangibles constituyen los factores de más difícil determinación, pero a su vez de creciente importancia.

Los intangibles más importantes serían la adecuada gestión de los recursos humanos en la medida que revierta en el incremento de los conocimientos, habilidades, competencias y capacidad de aprendizaje de cada una de las personas que desempeñen su actividad en la organización; los recursos tecnológicos, elemento necesario para alcanzar altas cotas de competitividad; la reputación, como evaluación de la imagen de la organización y fidelidad conseguida por parte de los clientes hacia la empresa a lo largo de los años y, finalmente, los recursos organizativos, incluyendo como tales la estructura organizativa, los sistemas de planificación y control (formales e informales) y los canales de comunicación.

En lo que respecta al mercado turístico los elementos básicos que configuran el mercado, y sobre los que asientan dichas ventajas competitivas, son los siguientes:

- *El precio*, como principal determinante de la estructura del mercado, es decir, en la distribución de la demanda según áreas, países y continentes, y también según categorías y modalidades.
- *Libertad*, en la medida en que el producto turístico no ha llegado a ser un bien de lujo, y es, hoy en día, alcanzable por la mayoría. En estas circunstancias el turista tiene la opción de rechazar o elegir aquello que se le ofrezca.
- *Diversidad.* En la actividad turística no hay nada igual, todo es distinto y muchas veces hasta contrapuesto. Esta heterogeneidad supone que se pueda afirmar que no existen dos empresas hoteleras idénticas.

Desde el punto de vista de la rentabilidad del sector, entendida como participación en la Renta Nacional y como rentabilidad en el ámbito empresarial, la rentabilidad puede configurarse a través del valor añadido de las actividades que son fundamentalmente turísticas como la hotelería, restauración, transportes y agencias de viajes, o bien, a través del valor añadido de sectores industriales, agrarios o de servicios que están influidos de una forma directa o indirecta por el turismo, como pueden ser las obras de infraestructura, comunicaciones, construcción, etcétera.

Desde el punto de vista de la creación de puestos de trabajo, el Turismo necesita cada día más los servicios de profesionales. La estructura empresarial turística debe estar preparada para la formación continua de personal que sea competente a la hora de desarrollar las distintas tareas que existen en el sector. Los efectos positivos que tiene la mayor ocupación son, entre otros, un incremento en el nivel de vida, ocasionado por el desarrollo de la productividad regional, y el aumento de las rentas personales disponibles, de tal forma que se produce un trasvase de la población activa de otros sectores económicos hacia el sector turístico.

En conclusión, los tres factores que han favorecido el desarrollo de este sector han sido la aplicación de la tecnología punta en los transportes, el aumento de las rentas personales disponibles y una mayor valoración del ocio (Campa, 2004).

2.2.7 Seguridad en la industria hotelera.

En los hoteles un principio básico de seguridad es que el cliente es responsable de su propia seguridad. Sobre el hotel recaen dos responsabilidades: crear las condiciones para que el cliente desempeñe plenamente su responsabilidad personal y garantizar la seguridad general. Teniendo eso en cuenta, los gerentes de hoteles y otros establecimientos de hospedaje deben desarrollar un plan de seguridad frente a los principales riesgos a que se enfrentan sus clientes. Uno de los problemas más frecuentes es el relacionado con los defectos en las instalaciones de saneamiento.

Se debe designar oficialmente a un miembro ejecutivo del personal como responsable del seguimiento y actualización del plan de seguridad para garantizar su aplicación y adecuación a las necesidades del hotel. En cada turno de trabajo debe haber un miembro del personal designado como responsable de activar el plan en caso necesario.

Dado que en los hoteles cinco estrellas existe el servicio de restauración y algunos tienen restaurant, también se tomará en cuenta la seguridad en este tipo de instalaciones que deben contar con un plan de seguridad que incluya evacuación, salidas de emergencia y rutas de escape claramente señalizadas. Asimismo, deben cumplir la normativa sobre seguridad alimentaria y colaborar plenamente a través de asociaciones profesionales con las autoridades sanitarias y turísticas locales (OMT, 1997).

2.2.8 Restricciones de viajes.

En los últimos años, como organismo especializado de las Naciones Unidas, la OMT ha hecho un seguimiento regular de los avances en la facilitación de los viajes, y ha observado una tendencia continuada hacia una mayor apertura. La COVID-19 ha interrumpido esa tendencia de forma abrupta. Según un primer informe de la OMT publicado el 16 de abril de 2020 el 96% de los destinos del mundo introdujo restricciones a los viajes en respuesta a la pandemia. Alrededor de 90 destinos cerraron total o parcialmente sus fronteras a los turistas, mientras que otros 40 se encontraban cerrados a ciertos turistas, dependiendo del país de origen.

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó que el COVID-19 afectó a los viajes y al Turismo como ningún otro evento anterior en la historia. Los gobiernos antepusieron la salud pública e introdujeron restricciones totales o parciales a los viajes. Con el Turismo suspendido, los beneficios que genera el sector estaban amenazados: podrían perderse millones de puestos de trabajo, y el progreso alcanzado en los ámbitos de la igualdad y el crecimiento económico sostenible podría revertirse. En ese sentido, la OMT instó a los gobiernos a revisar de manera continuada las restricciones a los viajes y a flexibilizarlas o levantarlas tan pronto como pueda hacerse de forma segura (OMT, 2020).

2.3 MARCO LEGAL

Esta sección presenta las leyes, planes y reglamentos inherentes a la actividad turística y concretamente al servicio de hospedaje. La normativa tomada en cuenta proporciona las bases y límites sobre las que se desarrolla el servicio hotelero que es objeto de la presente investigación.

Se han contemplado los artículos, políticas y programas que se refieren a la prestación de servicios, la capacitación y la seguridad en Turismo como ejes en los departamentos de Alimentos y Bebidas, Recepción y Ama de Llaves de los hoteles cinco estrellas que fungen como unidades de observación.

2.3.1 Ley 292 Ley General de Turismo “Bolivia te espera”.

Artículo 4.

D) Constituirse en una actividad económica integrante de la matriz productiva nacional, estratégica y exportadora de servicios turísticos.

Artículo 5:

B) Redistribución, Equidad e Igualdad. El desarrollo de la actividad turística, impulsará la distribución y redistribución de beneficios, la igualdad de oportunidades, un trato justo y una relación armónica entre los actores turísticos, respetando las formas de organización económica.

C) Responsabilidad. La actividad turística debe caracterizarse por su ejercicio de manera responsable, promoviendo la conservación del medio ambiente, las culturas, sus normas y procedimientos, y el orden social establecido, de manera que se minimicen y mitiguen los impactos negativos de esta actividad.

Artículo 7.

B) Exigir que los servicios turísticos cumplan en los términos, condiciones y precios ofertados, salvo caso fortuito debidamente justificado o fuerza mayor.

C) Formular quejas y reclamos referentes a los servicios turísticos recibidos ante las autoridades competentes.

D) Denunciar ante autoridades competentes cualquier atropello contra su persona o sus bienes durante su estadía.

F) Ser informado oportunamente por el prestador de servicios turísticos, cuando se produzcan de manera justificada cambios de precios, tarifas o condiciones de los servicios contratados.

G) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por incumplimientos injustificados en cuanto a las condiciones de prestación de los servicios.

H) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.

I) Contar con seguridad turística dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de las autoridades competentes en procura de posibilitar entre otros fines, el libre tránsito de las y los turistas en el territorio nacional.

Artículo 8.

G) Contar con un seguro personal o transitorio cuando la actividad turística involucre riesgo.

Artículo 9.

C) Recibir capacitación en materia turística.

E) Contar con seguridad turística dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de las autoridades competentes.

Artículo 10.

G) Dar a conocer a las y los turistas las obligaciones y prohibiciones contenidas en la presente Ley.

H) Asumir la responsabilidad por los incumplimientos injustificados en la prestación de servicios turísticos.

2.3.2 Plan Nacional de Turismo 2015 – 2020. Agenda turística al 2025 construyendo el futuro de Bolivia.

POLITICA 13: Desarrollo de capacidades en igualdad de oportunidades para los actores turísticos. (Referida a la Información e Investigación aplicada al Turismo)

Con el propósito de ir mejorando la calidad de la prestación de los servicios turísticos en el territorio nacional, se realizarán procesos de capacitación y formación en el área de turismo, además del reconocimiento y acreditación de competencias adquiridas, a los prestadores de servicios turísticos que no cuenten con formación académica, en el marco de la Ley Nº 070 de 20 de diciembre de 2010, de la Educación "Avelino Siñani – Elizardo Pérez" y normativa educativa vigente.

Para dicho efecto, se establecerán convenios interinstitucionales con las instancias educativas relacionadas al turismo y debidamente acreditadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Educación. Además, se promoverá en coordinación con la autoridad referida el reconocimiento y Certificación de Competencias, prácticas y experiencias de prestadores de servicios empíricos relacionados a la actividad turística.

A partir de la firma de los convenios precedentemente señalados se promoverá la especialización en materia de turismo y ramas afines de acuerdo a las características y necesidades de cada destino turístico, con el fin de elevar los niveles de calidad del turismo boliviano a mediano y largo plazo.

Con el propósito de generar condiciones igualitarias para que los actores turísticos con diferentes niveles de ingresos económicos, tengan las mismas oportunidades para acceder a la capacitación, formación y especialización, la Autoridad Competente en Turismo en coordinación con las Entidades Autónomas Territoriales, a través de acuerdos intergubernativos, podrán establecer mecanismos de financiamiento para los actores turísticos ubicados en sitios o destinos con potencial turístico que no cuenten con recursos económicos y con descuentos para los actores de ingresos medios. Los actores con mayores ingresos podrán acceder a la especialización a través de instituciones educativas acreditadas, mediante normativa legal vigente.

PROGRAMA 16: Desarrollo de capacidades con igualdad de oportunidades.

Este programa complementa y operativiza la política de acceso igualitario al desarrollo de capacidades, estableciendo e identificando el número de actores de turismo, sus niveles de capacitación actuales y sus requerimientos de formación de nuevas capacidades. Posteriormente se generarán campañas de capacitación continua y gradual donde los actores puedan mejorar capacidades actuales hasta llegar al nivel de certificación de capacidades específicas en el ámbito del sector. Por último, este programa emitirá continuamente campañas de sensibilización y difusión bajo consignas inclusivas.

Un segundo componente de este programa es impulsar la reducción del empirismo en la prestación de servicios turísticos, generando acciones que permitan profesionalizar paulatinamente. Para ello se ha propuesto establecer e identificar las necesidades de especialización y demanda laboral para generar cursos de formación técnica orientados a los actores privados, comunitarios y de instituciones públicas que ejerzan sus funciones de forma empírica. Se prevé generar cursos graduales en los principales destinos y a solicitud de los prestadores o Entidades Autónomas Territoriales.

2.3.3 Clasificación hotelera según norma boliviana

A continuación, se describirá la clasificación de los establecimientos que conforman actualmente el sector hotelero según el Módulo de Categorización del Ministerio de Culturas y Turismo y el Viceministerio de Turismo del Estado Plurinacional de Bolivia.

- *Apart Hotel***.** Establecimientos planificados para prestar servicios de hospedaje tipo departamento completamente amoblado, equipado e independiente, que incluye servicios complementarios de acuerdo a su categoría.

Las categorías del apart hotel son los siguientes:

a) Apart Hotel cinco estrellas.

b) Apart Hotel cuatro estrellas.

c) Apart Hotel tres estrellas.

- *Áreas de Camping.* Emprendimientos urbanos o rurales que cuentan con espacios delimitados, destinados al alojamiento de huéspedes que requieran un área para acampar ya sea en carpas, casas rodantes u otras similares, ofertando servicios higiénicos, provisión de agua y otros.

Categoría única.

- *Alojamiento.* Establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en unidades habitacionales con o sin baño privado en condiciones de servicio básicas.

Las categorías del Alojamiento son las siguientes:

a) Alojamiento A.

b) Alojamiento B.

- *Hostales y/o Residenciales.* Establecimientos que prestan servicios de alojamiento en unidades habitacionales con baños privados y/o compartidos y que brindan el servicio de desayuno.

Las categorías del Hostales y/o Residenciales son las siguientes:

a) Hostales y/o Residenciales de tres estrellas.

b) Hostales y/o Residenciales de dos estrellas.

c) Hostales y/o Residenciales de una estrella.

- *Hosteria (Hosteling, backpackers).* Establecimientos que prestan servicios de alojamiento preferiblemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños y que pueden disponer además de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos.

Categoría única.

- *Hoteles Boutique:* Establecimientos de hospedaje que poseen concepto y estilos propios, servicios innovadores y diseño exclusivo en ambientes que ofrecen confort e intimidad al huésped en un marco de servicios personalizados.

Las categorías de este tipo de hoteles son las siguientes:

a) Hotel Boutique de cinco estrellas.

b) Hotel Boutique de cuatro estrellas.

- *Hoteles Rurales.* Establecimientos emplazados en el área rural que prestan el servicio de hospedaje, alimentación y otros complementarios acordes a las condiciones, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren.

Categoría única.

- *Hoteles.* Establecimientos planificados para prestar servicios permanentes de hospedaje a los huéspedes durante su estadía incluyendo servicios de alimentos, bebidas, recreación y otros complementarios de acuerdo a sus categorías.

Las categorías de los hoteles son los siguientes:

a) Hoteles cinco estrellas.

b) Hoteles cuatro estrellas.

c) Hoteles tres estrellas.

d) Hoteles dos estrellas.

e) Hoteles una estrella.

- *Lodge.* Establecimientos que de manera permanente prestan servicios de hospedaje y alimentación en cabañas, unidades habitacionales, bungalows u otros ambientes construidos acorde al entorno geográfico de su emplazamiento.

Categoría única.

- *Resorts.* Establecimientos planificados que combinan servicios de hospedaje con actividades recreacionales destinadas al goce del tiempo libre generalmente alejados de los centros urbanos.

Las categorías de los Resorts son los siguientes:

a) Resorts cinco estrellas.

b) Resorts cuatro estrellas.

c) Resorts tres estrellas.

4) Oferta hotelera en la ciudad de La Paz.

CLASIFICACIÓN	REGISTRADOS	HABILITADOS
Alojamientos	507	156
Áreas de Camping	5	0
Apart Hotel	11	4
Hostales y/o Residenciales	176	60
Hosterías, Hoteles Boutique y Hoteles Rurales	4	6
Hoteles	113	38
Lodge	7	0
Resorts	2	0

FUENTE: Dirección de Culturas (s.f).

2.3.4 Reglamento específico de establecimientos de hospedaje turístico.

Artículo 12:

A) Las empresas públicas nacionales pueden realizar alianzas estratégicas con empresas nacionales o extranjeras, a cuyo efecto deberán registrar de forma previa dicha alianza en el Sistema de Registro, Categorización y Certificación de Prestadores de Servicios Turísticos en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Artículo 14: (De las obligaciones y derechos de los Establecimientos de Hospedaje Turístico)

Las obligaciones y los derechos de los Establecimiento de Hospedaje Turístico Extranjeros con domicilio legal en el país, son los mismos a los especificados en los casos de las Empresas nacionales dedicadas a la Organización de Congresos y Ferias Internacionales de Turismo.

Artículo 16: (Atención de Huéspedes en Recepción).

Los establecimientos de hospedaje deben brindar atención a sus huéspedes en recepción, donde deberán encontrarse expuestas en lugar visible las tarifas correspondientes a los tipos de habitaciones.

Artículo 19: (Sistema de Atención permanente).

El Establecimiento de Hospedaje Turístico está obligado a disponer del personal o el mecanismo necesario para que el huésped pueda ingresar a su habitación a cualquier hora.

Artículo 30: (Fichas de quejas y sugerencias).

Los Establecimientos de Hospedaje Turístico tendrán la obligación de contar con fichas de quejas y sugerencias para los huéspedes, estas fichas deberán ser entregadas en forma física al huésped y/o encontrarse en su habitación, en un lugar visible. El huésped no está obligado a llenar esta ficha. En caso de presentar alguna queja o sugerencia, el hotel estará obligado a mejorar esta situación para beneficio de sus huéspedes. Estas fichas adicionalmente podrán ser implementadas en un sistema que facilite al huésped esta tarea.

Artículo 31: (Acceso a las instalaciones).

Los Establecimientos de Hospedaje Turístico se regirán a lo dispuesto por la Ley Nº 045 Ley contra el Racismo y Toda forma de Discriminación respecto al trato dispensado a los huéspedes. El acceso a estos establecimientos será libre, sin más restricción para los huéspedes que la de someterse a las prescripciones del presente reglamento y a las disposiciones internas de cada uno de ellos. Los Establecimientos de Hospedaje Turístico, únicamente podrán oponerse a aceptar huéspedes por razones de minoridad, moralidad o que se presenten bajo influencia de sustancias controladas y de igual manera podrá exigir el retiro de aquellos que realicen o promuevan actos contrarios a la moral, buenas costumbres y orden público que perturbe a los demás huéspedes.

Artículo 39: (Obligaciones de los Establecimientos de Hospedaje Turístico).

Todos los Establecimientos de Hospedaje, tienen las siguientes obligaciones:

a. Cumplir con todos los requisitos señalados en los Módulos Técnicos.

b. Dar a conocer a los huéspedes las condiciones de los contratos de hospedaje. Prestar los servicios en las condiciones pactadas en el contrato de hospedaje.

c. Velar por la seguridad de los huéspedes y sus pertenencias mientras dure la prestación de los servicios contratados.

d. Contar con tarifas preferenciales y/o corporativas para sus huéspedes.

e. Pagar una comisión a empresas de viajes y turismo y otros distribuidores intermediarios de sus servicios.

f. Solucionar controversias con el huésped cuando esté realice un reclamo o denuncia ante las autoridades de control y regulación, siempre y cuando desista de la denuncia o reclamo.

g. Propiciar la capacitación continua de los empleados del establecimiento, teniendo en cuenta las nuevas tendencias del sector, las nuevas tecnologías aplicadas y el manejo de los dispositivos de protección contra incendios y demás medidas que se deben adoptar en caso de siniestro.

h. Informar a los huéspedes, con antelación, la política del establecimiento sobre áreas para fumadores y no fumadores.

i. Exhibir en lugar visible en las habitaciones condiciones, políticas y disposiciones de acuerdo a su categoría sobre:

    1. Tarifas de teléfono y cualquier otro servicio de comunicación.
    2. Lavandería, limpieza en seco y planchado.
    3. Menús de alimentos y bebidas con precios.
    4. Otros servicios, tanto gratuitos como pagos, ofrecidos por el establecimiento.

j. Respetar la capacidad máxima de plazas autorizadas para cada unidad de alojamiento.

k. Atender las quejas y sugerencias de los huéspedes. Para la cual deben contar con un buzón de sugerencias en un lugar visible.

l. Respetar los términos y condiciones del presente reglamento.

Artículo 40: (Derechos de los Huéspedes).

Constituyen derechos de los huéspedes:

a. El uso de las habitaciones y/o áreas asignadas en su tarifa durante la vigencia del contrato de hospedaje.

b. El uso de los servicios complementarios que tenga el establecimiento y de las áreas públicas del mismo siempre que estén contemplados dentro de su tarifa.

c. Contar con información sobre los servicios que se encuentran comprendidos dentro del contrato.

d. Recibir los servicios en las condiciones contratadas y obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación.

e. Formular quejas, reclamos y sugerencias al Establecimiento de Hospedaje Turístico.

f. Informar de manera oportuna a las autoridades competentes cualquier reclamo o denuncia de casos suscitados con el Establecimiento de Hospedaje Turístico.

Artículo 41: (Obligaciones de los huéspedes).

Los huéspedes tienen las siguientes obligaciones:

a. Entregar la habitación en el estado que fue recibida, salvo deterioro no atribuible al huésped.

b. Utilizar la habitación, instalaciones y mobiliario de manera correcta, no pudiendo darle un uso diferente al que fue destinado.

d. Realizar la cancelación de los servicios contratados en el contrato de hospedaje en el monto y plazo pactado, sin que, en ningún caso, el hecho de presentar una sugerencia o queja exima de la obligación de efectuar el citado pago.

e. Respetar las políticas y normas del Establecimiento de Hospedaje Turístico y del presente reglamento.

Artículo 42: (Condiciones de higiene sanitaria).

Todas las dependencias e instalaciones de los establecimientos de hospedaje deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre

sanidad dictadas por los organismos competentes, así mismo deberán exhibir su correspondiente certificado sanitario.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo al huésped la sobre este particular. La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Artículo 45: (Del deceso del huésped).

En caso de fallecimiento de un huésped, a objeto de: proceder a su levantamiento, establecer la causa del deceso y su posterior investigación si correspondiera, el administrador y/o el personal del Establecimiento de Hospedaje Turístico, dará aviso de inmediato a la Policía Nacional, debiendo proceder a la entrega del equipaje del huésped, previa suscripción de inventario y/o acta correspondiente suscrita por la autoridad y un testigo debidamente identificado.

Artículo 47: (De la imposibilidad de la prestación de un servicio).

En los casos de imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, el Establecimiento de Hospedaje Turístico ofrecerá al usuario la posibilidad de optar a su elección, entre el reembolso del costo del servicio suspendido o la sustitución por otro servicio de similares características en cuanto a categoría y calidad, debiendo reembolsarse la diferencia de existir ésta.

2.2.5 Nueva normalidad y protocolos de seguridad en la industria hotelera

La nueva normalidad aplicada al Turismo es concebida como una nueva manera en la que se viaja, se disfrutan las vacaciones y se hace el uso de los servicios turísticos.

En los establecimientos de hospedaje de la ciudad de La Paz la “nueva normalidad” se lleva a cabo bajo el “Protocolo de Bioseguridad para empresas de hospedaje turístico legalmente establecidos" publicado por la Secretaria Departamental de Turismo y Culturas que estipula lo siguiente en los departamentos de estudio de la tesis.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:

- Mantener el distanciamiento físico para brindar atención.
- Contar con barbijo quirúrgico dentro del establecimiento de hospedaje.
- Contar con un menú plastificado para facilitar su desinfección on un menú virtual.
- Se debe higienizar las manos después de la atención que se brinde.
- Se debe utilizar guantes de látex en el servicio a la habitación.
- Se deben desechar los guantes en una bolsa cerrada después de su uso.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN:

- Realizar el registro a los huéspedes haciendo uso de medios más eficientes a fin de evitar contacto físico e intercambio de materiales.
- Las llaves /o tarjetas de acceso deben ser desinfectados antes de entregarlos a los huéspedes.
- En el check-out se sugiere disponer de plataformas de pago on-line o pagos rápidos usando los códigos QR. En caso de pago en efectivo se debe realizar la desinfección correspondiente.
- Se puede implementar la emisión de facturas electrónicas.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES:

En áreas comunes:

- Limpiar y desinfectar las áreas comunes y las áreas de operaciones diariamente.
- Desinfectar el piso de manera constante y mantener en buenas condiciones de limpieza los servicios higiénicos.
- Limpiar frecuentemente con alcohol 70% y/o lavandina todos los puntos de contacto frecuente en áreas públicas como: manijas de puertas, botones de elevadores, mostradores, mesas, barandas, etc.
- Reubicar muebles e implementar la señalética que contemple las medidas de bioseguridad adecuadas.
- Mantener distancia entre mesa y mesa de dos metros.

- Limitar la capacidad de personas en los ascensores para mantener el distanciamiento físico.
- Transitar por las gradas manteniendo el distanciamiento físico evitando agarrar las barandas o apoyarse sobre las paredes.
- Colocar dispensadores de jabón, toallas desechables, cartillas informativas para el correcto lavado de manos en las manos.

Estas disposiciones están contempladas en el “Protocolo de Bioseguridad para empresas de hospedaje turístico legalmente establecidos" publicado en noviembre de 2020 por el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz a través de la Dirección de Turismo de la Secretaria de Turismo y Culturas y JICA (agencia internacional de cooperación japonesa).

CAPÍTULO III: SECTOR DE ESTUDIO

3.1. ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Al no estar enteramente definida la organización mundial que se encarga de clasificar a los hoteles, cada país se encarga de realizar el trabajo. Por ello, no es lo mismo un hotel de lujo en Arabia, que en Madrid o que en Bolivia. Entonces la clasificación de las estrellas se lleva a cabo considerando la economía y los presupuestos hoteleros de cada país.

La categorización de los hoteles en Bolivia se define por estrellas distinguiendo a los que tienen cuatro y cinco estrellas, como hoteles de lujo, y a los que tienen una estrella como los más económicos y austeros.

Un hotel de lujo cinco estrellas presenta una amplia gama de servicios superiores a los de categorizaciones inferiores que lo hacen sobresalir ante los demás. Los hoteles cinco estrellas brindan amplias piscinas descubiertas y piscinas climatizadas, gimnasios con instructores personales, servicios de guardería infantil, amplios y lujosos salones de conferencias y shows en vivo. Cuentan con un espacio privilegiado para comidas y espectáculos en vivo haciendo de cada noche una velada singular. Presentan una carta exclusiva de platos elaborados por los chefs del hotel, destacando platos regionales y variedades para saborear a diario.

Cada una de las habitaciones de los hoteles cinco estrellas es una verdadera suite. Presentando en su interior jacuzzi, mobiliario para trabajar, mobiliario para el relax, como grandes y acogedores sillones, sommiers, LCD, teléfono privado, entre otros servicios de lujo.

Las habitaciones están categorizadas como:

- Estándar: es la más sencilla pero igual de lujosa.
- Superior: con más prestaciones y comodidades que la estándar.
- Deluxe: presenta las máximas comodidades que puede ofrecer un hotel.

La diferencia entre estos tipos de habitaciones radica en los espacios que ofrecen, la cantidad de servicios a los que se pueden acceder desde allí y las vistas panorámicas.

El servicio que ofrece un hotel de lujo de 5 estrellas, es el mejor al que podrá acceder para su comodidad. (Guiñazu, 2021)

3.1.1. Departamentos

Los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes y es por eso que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos que lo integran. Es considerado un aspecto importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitar el establecimiento de hospedaje. En la presente investigación se seleccionaron a tres departamentos que son el de Alimentos y Bebidas (A y B), Recepción y Ama de Llaves cuya organización, funciones y/u operación se detallará a continuación.

3.1.1.1 Departamento de Alimentos y Bebidas (A y B)

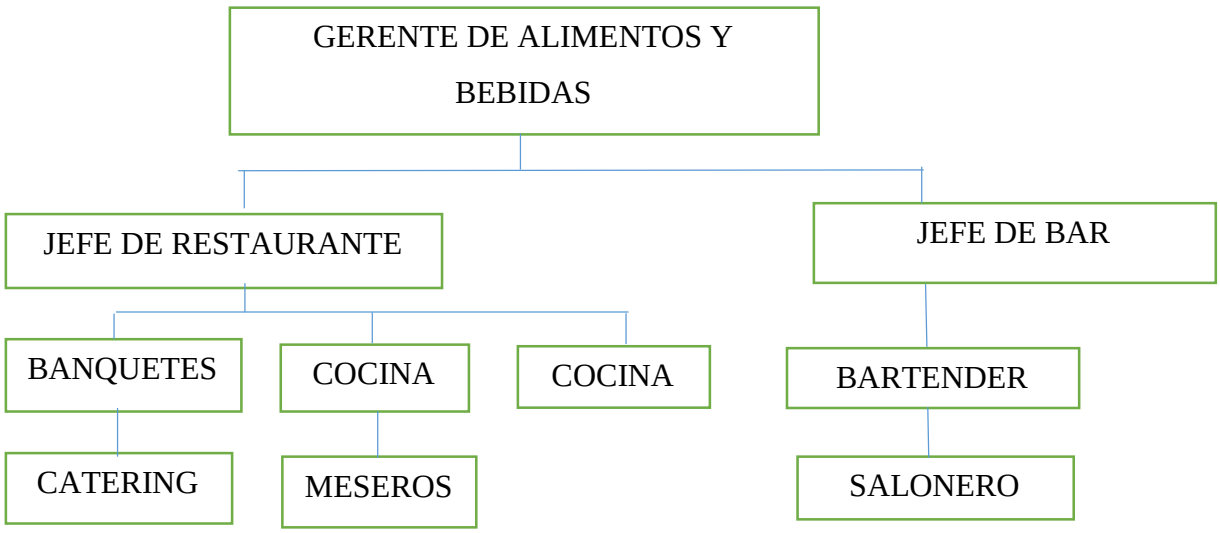
Toda empresa turística tiene como objetivo primordial satisfacer las necesidades de los turistas y los dos servicios básicos para tal fin son el alojamiento y la alimentación.

Los servicios que ofertan los hoteles no se centran solo en el alojamiento. Actualmente, se ha convertido en una regla de oro para los establecimientos hoteleros ofrecer servicios de alimentos de calidad a través del departamento de alimentos y bebidas.

La importancia de éste departamento se refleja en la necesidad que tienen los clientes de alimentarse. Es así que tiene la misión de crear, administrar y distribuir estos servicios que complementan el alojamiento, satisfaciendo las expectativas de los huéspedes. Estos establecimientos son considerados uno de los más importantes dentro de la estructura empresarial hotelera puesto que se ofrecen dos servicios necesarios para el turista.

3.1.3 Estructura funcional (Organigrama)

Antes de iniciar las operaciones de una empresa o área de trabajo es importante determinar su estructura organizacional, las funciones del personal que lo va a integrar, En el área de alimentos y bebidas, el factor clave es la especialización del trabajo y el trabajo en equipo, para ello se requiere de una estructura organizacional sólida y con una excelente dirección, que guíe a todo el personal hacía los objetivos de la organización.



Áreas que conforman el departamento Alimentos y Bebidas.

a) Restaurante

Los restaurantes son establecimientos que tienen como principal objetivo la preparación de alimentos para ponerlos a disposición de la persona que desee comprarlos, mientras exista de por medio una relación de servicio, por mínima que sea, hacia las personas que los frecuenten. (Calle, Lazo y Granados, 2017)

b) Bar

Es un establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra. Aunque generalmente se atiende a los clientes en mesas donde se sirve la bebida solicitada. (Gallego, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

c) Banquetes

En los banquetes se realizan funciones muy peculiares que se llevan a cabo para organizar eventos y planificar actividades de gran magnitud.

Por definición del diccionario de la Real Academia Española un banquete es: Comida a que concurren muchas personas, invitadas, para agasajar a alguien o celebrar algún suceso. Y también lo define como: Comida espléndida. El banquete, es una comida que se organiza con el motivo de celebrar algún acontecimiento. (Calle, Lazo y Granados, 2017)

Funciones del Departamento de Alimentos y Bebidas.

El área de alimentos y bebidas es crucial dentro de las empresas hoteleras. Sus actividades y operaciones deben estar encaminadas a ofrecer servicios de calidad y cumplir los objetivos contemplados en la administración del hotel para lo cual debe cumplir con las siguientes funciones:

- Suministra alimentos y bebidas a los huéspedes del establecimiento hotelero.
- Planifica y diseña la carta; considerando beneficios, costos, valores nutricionales y la presentación de los platos.
- Determina los mecanismos más adecuados para la recepción, almacenamiento, distribución, producción y despacho de la materia prima.
- Define las técnicas de gestión y control de alimentos y bebidas.
- Maneja correctamente controles de gestión.
- Establece políticas de compras y relaciones con los proveedores.
- Planifica y organiza procesos de almacenamiento y rotación del stock.
- Establece y define estándares de calidad, para la producción y servicio de alimentos y bebidas.
- Mantiene un clima laboral que incentive la motivación del personal.
- Planifica y coordina el área de alimentos y bebidas en las actividades, eventos y programas que se desarrollen dentro del hotel.
- Coordina la calidad y atención de servicio ofrecida por el personal del área.
- Establece las políticas y normas de limpieza, con las que debe cumplir cada área del departamento.
- Establece las cantidades mínimas de materiales y utensilios que requiere el área.
- Controla y establece las cantidades mínimas requeridas de materia prima, para su posterior producción.
- Planifica e identifica las actividades que se desarrollarán en el área, junto con el departamento de compras.
- Planifica y determina un plan entre las áreas de producción principal y compras; para el desarrollo efectivo de las actividades diarias.

- Identifica, planifica y coordina políticas administrativas que garanticen transparencia en los reportes presentados periódicamente.
- Elabora un presupuesto anual.
- Establece relaciones y comunicaciones permanentes con otras áreas del establecimiento.
- Diseña un plan operativo anual.
- Controla y supervisa las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones y equipos.
- Supervisa y coordina la funcionabilidad de las instalaciones y equipos de producción.
- Diseña estrategias de ventas.

Procedimientos del servicio en el restaurant

a) Limpieza del restaurant

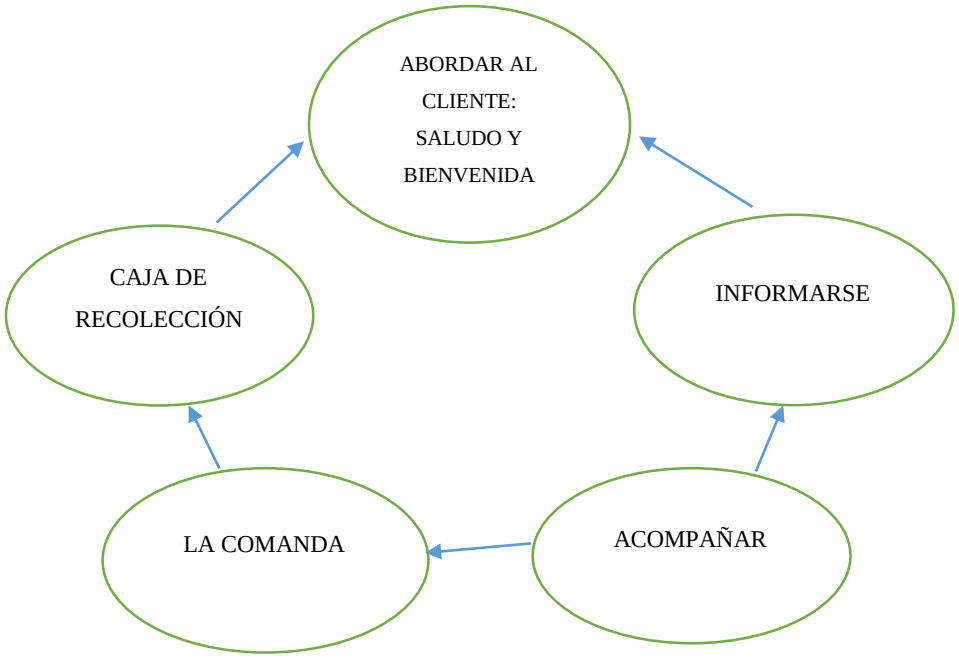
Es el primer paso a realizar. Antes de abrir el restaurante, este proceso consiste en realizar una limpieza general de toda el área como ser limpieza de las áreas de la cocina, limpieza de mesas, ventanas, suelo, limpieza de máquinas y equipos, limpieza de vajilla, cristalería y utensilios.

b) Montaje en el restaurant

El segundo paso consiste en realizar la mise en place, es decir: la puesta a punto del restaurante para el servicio en la que hay una importante labor de planificación y preparación previa. De ella dependerá el desarrollo fluido y correcto del servicio del restaurante. (F. Gonzales, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

c) Servicio en el restaurant

El servicio en el restaurante se enfoca en la atención al cliente. Una vez que se ha realizado la limpieza y el mise en place el restaurante inicia sus operaciones atendiendo de la mejor manera a los comensales. A continuación, se grafica el ciclo del servicio referido a la atención del cliente:



Procedimientos del servicio en bar y cafetería

Es indispensable, realizar una limpieza del área del bar antes de iniciar con sus operaciones. Limpiar el suelo, ventanas, mesas, el área dónde se preparan los cocteles, limpiar estanterías, máquinas, cocteleras y todos los utensilios y materiales que se usan.

3.1.1.2 Departamento de Recepción

El departamento de recepción se lo puede catalogar como la tarjeta de presentación de los establecimientos hoteleros dedicados a brindar el servicio de hospedaje, siendo el primer departamento con el que el cliente tiene comunicación, bien sea de una forma personal a su llegada o través de los diferentes medios tecnológicos. Es por ello que es centro de operaciones del hotel en el cual se controlan toda la prestación de servicios que recibe el huésped en su estancia (Ureña, en Calle, Lazo y Granados, 2017).

Estructura organizativa de Recepción

La recepción de un hotel puede ser objeto de una estructura organizativa propia, dependiendo del tamaño de cada establecimiento y en función de los procedimientos establecidos, es decir: el área funcional de recepción puede ser objeto de establecer subdepartamentos. (Dorado, en Calle, Lazo y Granados, 2017).

Por otra parte, la organización de un hotel está determinada por varios factores: ubicación, categoría, número y tipo de habitaciones, servicios que oferta y el perfil del cliente que se aloja (Ureña, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Es evidente que en un hotel de pequeñas dimensiones se realiza las mismas funciones que otro superdimensionado. En ambos hay reservas, se controla la disponibilidad, se recibe a los clientes, se da información, se facturan los servicios, se despide al cliente, etc. En el hotel pequeño una sola persona puede realizar todas las acciones, mientras que en los grandes hoteles se precisa de más personal por el volumen de trabajo y por la repetición de tareas, lo que hace que se agrupen determinadas funciones. Es decir, la creación de sub-departamentos. (Dorado, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

En un hotel de cinco estrellas, con un número de habitaciones superior a mil y con una estancia promedio de dos noches, se establecen los siguientes sub-departamentos:

- Reservas
- Mostrador
- Facturación
- Caja
- Créditos

Es importante que para poder realizar las actividades de este departamento se distribuyan las tareas específicas de los sub-departamentos y asignar personal idóneo en cada una de ellos.

Elementos que el recepcionista requiere en su espacio de trabajo

Existen varios elementos de los que se componen la mayoría de las recepciones modernas de un hotel. Estos son:

a) Elementos y materiales de trabajo: Áreas de trabajo

- Counter o mostrador que se extiende a lo largo del área de atención al cliente.
- Sala de espera o lobby
- Escritorio con su silla giratoria.

b) Material de trabajo

- Agenda

- Caja de seguridad para guardar el efectivo de las operaciones diarias y el fondo.
- Teléfono para comunicación interna y externa.
- Computador o máquina registradora, Telefax. P.O.S.= Point of sale = Punto de venta.
- Pick de cuentas: lugar donde se coloca toda la documentación referente a la cuenta de la habitación, normalmente se encuentra enumerado con el número de la habitación en cuestión o en otras ocupaciones se maneja archivadores donde existe carpeta para cada habitación. En la misma que se guardan los consumos y tarjeta de registros de huésped durante su estadía.
- Rack de llaves: lugar donde se depositan las llaves en la recepción, llaves de habitaciones.
- Llave maestra.
- Data fast, tanto automático como manual para el cobro de consumos a través de tarjeta de crédito.
- Reloj de pared.

En las recepciones más modernas también se puede encontrar:

- Máquina programadora de llaves, generalmente acoplada al sistema informático.
- Terminales para ordenador, conectadas a un servidor principal.
- Sistemas informáticos de control, para el registro de entradas y salidas a la habitación.

Formas impresas

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia se detallan seguidamente y pueden variar de un establecimiento a otro, pero es importante mencionar que cada hotel maneja cuidadosamente la imagen corporativa del mismo. (Báez, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Estas formas impresas pueden ser:

- Tarjeta de registro.
- Formas de factura.
- Carta de bienvenida.
- Recado telefónico.
- Reservación de habitación.
- Cancelación de reserva habitación.
- Requisición de almacén.

- Requisición de cortesía.
- Aviso de reparación.
- Control de quejas de huéspedes.
- Pases de salidas de objetos.
- Reexpedición de correspondencia.
- Aviso de cambio de habitación.
- Memorando.
- llamados de despertador para huésped.
- Depósitos de efectivo de la caja fuerte.
- Cupones para entregar a huéspedes con planes especiales. (Calle, Lazo y Granados, 2017)

Principales procesos del departamento

Los pasos principales que se deben consideran para cumplir con el proceso reservaciones son:

- Tomar las reservaciones de todo tipo: provisionales, confirmadas (no garantizadas) y garantizadas.
- Registrar las reservaciones en el plan de reservaciones o cuadro de disponibilidad.
- Registrar las reservaciones en el libro de reservaciones o en el sistema informático que utilice la empresa, para los procesos en los cuales sea necesario.
- Preparar los correspondientes listados de reservaciones.
- Archivar formularios.
- Analizar y satisfacer los pedidos especiales. (Sánchez, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

a) Depósitos

Son las reservaciones en las cuáles el huésped garantiza su llegada mediante el pago de una cantidad de dinero que generalmente es el precio de la habitación que él desea. Sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped no llega (no Show), se le abre una cuenta aplicándole el depósito.

b) Límites

Son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera. En el caso de estas reservaciones, el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 18:00. En caso de no show del cliente, las habitaciones se venderán a otra persona.

c) Especiales

Son aquellas en las cuales los huéspedes son personas importantes, cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera, entre otras. Estas reservaciones de debe guardar y solo deben cancelarse mediante la autorización del gerente.

d) Asignación de habitaciones

Una buena asignación al cliente ahorrará tiempo y trabajo ya que se evitarán cambios de habitaciones y el cliente se sentirá más satisfecho.

- Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea.
- Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante para que el huésped vaya a consumir más frecuente.
- Procurar ir llenando el hotel por áreas, pisos o edificios.
- Tener cuidado al hacer una buena asignación en el caso de personas que presenten algún impedimento físico.
- Asignar a las habitaciones de grupos en una misma área del hotel.

e) Llegadas previstas

Los pasos básicos para recepcionar a un huésped son: bienvenida, promoción, registro, asignación, cobro y despedida. A continuación, se explica cada una de ellas:

1) Bienvenida. El recepcionista debe recibir al cliente con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida.
2) Promoción. La mayoría de los huéspedes preguntan de los precios antes de realizar el registro. El recepcionista debe tratar de vender las habitaciones al mayor precio/ tarifa rack.
3) Registro. Se invita amablemente al huésped a que llene la tarjeta de registro en el caso que la hoja de registro sea manual y si es mediante sistemas se solicita todos los datos (cédula o pasaporte). Este registro se lo realiza únicamente a los huéspedes adultos.
4) Asignación. Se asignará la habitación más conveniente a fin de evitar cambios posteriores y lograr la plena satisfacción de los huéspedes.

5) Cobro. Para proceder al cobro se debe preguntar a los huéspedes la forma de pago, generalmente se realiza con tarjeta de crédito o efectivo. En caso que el huésped quiera pagar en efectivo se le pregunta el número de noches que se quedará en el hotel y explicarle que de acuerdo al reglamento del hotel es pago es por anticipado. No obstante, cuando el pago es con tarjeta de crédito, se debe realizar el boucher o pagaré respectivo, explicándole que es para su comodidad ya que así tendrá su crédito abierto en todas las áreas del establecimiento.
6) Despedida. Finalmente, se le manifiesta al huésped que tenga una excelente estadía en el hotel. Se le entrega la llave al botones quien es el encargado de trasladar al huésped a la habitación designada. Una vez que el huésped se retira, el recepcionista debe llenar todos los datos en el registro de los huéspedes. La entrada debe darse de alta de inmediato.
7) Salidas previstas

A continuación. se enlista las actividades que se realizan para las salidas de los huéspedes:

- Al pagar el huésped el cajero pedirá la llave y éste le entregará la salida de caja.
- Esta salida deben solicitarla los botones a los huéspedes.
- Los botones podrán observar en dicho comprobante si la llave ya fue entregada
- Después de anotar en el reporte de botones, pasarán la salida de caja al recepcionista como una señal de que el huésped ya desocupó la habitación.
- La recepcionista notificará la salida al ama de llaves.
- Los cajeros deben dar la salida de caja sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave. (Báez, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Atención al cliente en Recepción.

La atención a los clientes es uno de los factores principales del éxito de una empresa, es así que el contacto directo con los clientes puede marcar una clara diferencia en el proceso de compra. Un cliente con una buena experiencia volverá no sólo por el producto, sino también por una atención grata y eficiente. (García, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Por otra parte, la atención al cliente reúne las diversas funciones de coordinación que hacen posible la prestación de los servicios que el huésped requiere. Estas solicitudes (suministros, equipos, información y servicios) deben mantener el tiempo de respuesta adecuado que produzcan la satisfacción del huésped. (Calle, Lazo y Granados, 2017)

3.1.1.3 Departamento de Ama de Llaves

El departamento de Ama de Llaves es una de las piezas fundamentales e importantes en la cadena de los servicios de alojamiento. Desempeñar esta actividad requiere de la aplicación de estándares de servicio, que, junto con la vocación de servir, la satisfacción de necesidades de huéspedes se obtienen servicios de calidad.

El personal que compone el departamento de Ama de Llaves se relaciona con todas las dependencias del hotel. El desarrollo, avance e implantación de la tecnología en los hoteles ha reducido el uso de formas impresas para los reportes de entrada y salida de habitaciones. Cuenta con el mayor número de colaboradores y su función es mantener la limpieza del hotel, habitaciones, áreas comunes, oficinas, pasillos, control de la ropa de las habitaciones, mantelería, uniformes y suministros necesarios para su operación, entre otros. Hay que tener en cuenta que las habitaciones es el principal producto que comercializa este tipo de establecimientos, en este sentido estas actividades marcan el éxito o fracaso del establecimiento de alojamiento. (Olmo, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Estructura funcional del departamento de Ama de Llaves

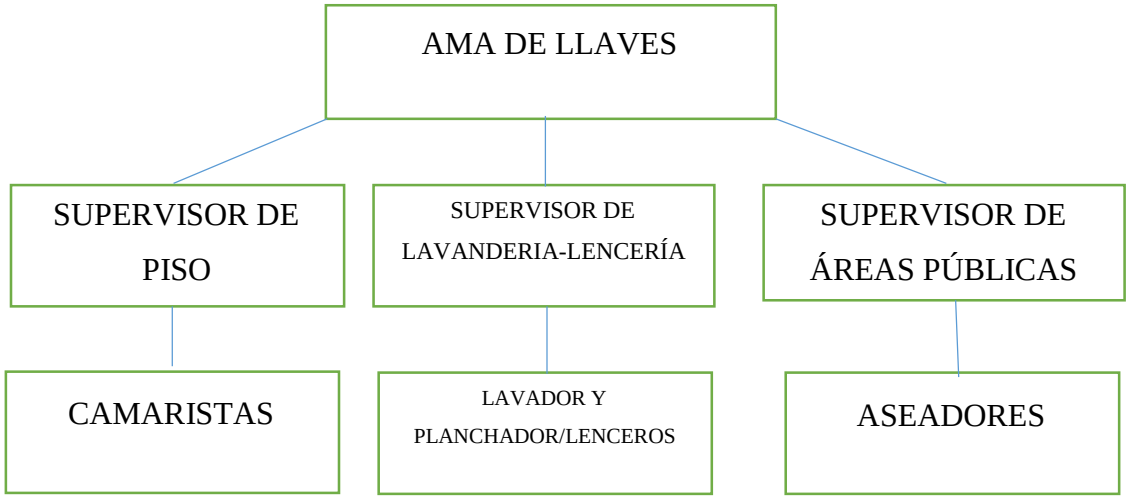
Indistintamente de la categoría del establecimiento hotelero, el departamento de Ama de Llaves tiene funciones básicas que difícilmente pueden variar: mantener el orden y la limpieza de las habitaciones se ve reflejado en el producto estrella que comercializa el hotel. Para esto es preciso que un establecimiento hotelero, como en toda empresa, mantenga una estructura organizativa (organigrama), que permita definir los flujos de comunicación, niveles jerárquicos y los puestos que precisa la organización. (Vértice, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Cabe destacar que mientras más grande es la empresa hotelera la estructura será aún más diversa y compleja, debiendo enfocarse en una buena comunicación y coordinación que parte desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo para conseguir un trabajo con eficiencia y eficacia y así obtener la satisfacción del huésped. (Milio, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Las empresas de alojamiento deben guardar relación entre su estructura organizacional y las funciones que desempeña cada persona de acuerdo a los diferentes perfiles profesionales y/o competencias laborales. (Rodriguez, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Los organigramas para los departamentos de un hotel pueden variar, según la visión de cada autor o experto en hotelería o bien por los directivos de la empresa. Sin embargo, hay algunos aspectos que son esenciales para toda empresa hotelera al momento de establecer su

organigrama. Para el caso del departamento de Ama de Llaves es importante considerar algunos aspectos tales como la logística interna, coordinación, comunicación, apoyo al empleado, con base a las nuevas tendencias de dejar de ver al empleado como un mero recurso.



Funciones del departamento de Ama de Llaves

Antes de definir las funciones de un departamento primero se debe coordinar la logística interna, comunicación y mercadeo, apoyo al empleado (el mismo puede ser configurado como un socio), inteligencia comercial. (Chiavenato, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

La función básica del departamento de Ama de Llaves consiste en limpiar habitaciones, mantener el orden y pulcritud en ciertas áreas determinadas del hotel. Sería limitante creer que aquí termina el desarrollo de la actividad principal del departamento de Ama de Llaves. Dentro de éste departamento existe una subdivisión de áreas o se distinguen tres grupos: habitaciones, zonas nobles o interiores y lavandería-lencería, a pesar de pertenecer al departamento son independiente entre ellas (Torres, en Calle, Lazo y Granados, 2017).

Las habitaciones siempre deben mantenerse en buen estado. Aquí se desarrollan las siguientes actividades: cambio de blancos, limpieza de polvo en el mobiliario, aspirar el polvo de las alfombras, lavado minucioso del baño, colocar los suministros de papelería, folletería y amenities.

En las zonas públicas y nobles la tarea se intensifica a 24 horas en hoteles de gran magnitud. Es primordial mantener el vestíbulo impecable al igual que los lavabos públicos y otras áreas de uso de los clientes y personas que no se encuentren alojadas. Por otro lado, si las

áreas exteriores se encuentran bajo la responsabilidad del departamento es importante mantener en buenas condiciones el césped, flores, entre otros (Stewart, en Calle, Lazo y Granados, 2017).

Estas son las dos funciones del departamento:

- Producción: Este departamento se encarga de producir una habitación limpia para postreramente ponerla en venta. Al igual que los salones, servicio de lavado y planchado de ropa e incluso algunos establecimientos de alojamiento aprovechan para tener ingresos de los mini bares. En este sentido, es conveniente recalcar que la mayor fuente de ingresos en los hoteles proviene de la venta de habitaciones.
- Soporte: La intervención de este departamento en las actividades diarias de las demás dependencias permite el perfecto funcionamiento del establecimiento ya que brinda información de habitaciones, servicios de limpieza, suministra ropa limpia (uniformes, sala, cocina, etc.). (Mas, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

La persona encargada del desempeño de este departamento es la Jefa de Ama de Llaves o también conocida como gobernanta; se ocupa de que el personal (camarista) cumpla con la labor diaria encomendada. Bajo su responsabilidad también se encuentra la limpieza y control de las habitaciones, inventarios (lencería, cuadros, accesorios, etc.), menaje de cama, mobiliario, alfombras o tapetes, cortinas de dormitorio, cortinas de baño, amenities, entre otros. (Hernández, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Relación interdepartamental

Todos los servicios prestados en el establecimiento hotelero es la suma de las actividades coordinadas que se realizan entre los distintos departamentos. Sin lugar a duda es la clave para ofrecer servicios de calidad. Los departamentos con los que se relaciona directamente el departamento de Ama de Llaves son la recepción, mantenimiento y restaurante.

- Recepción: Es primordial la relación con este departamento y se requiere de una excelente comunicación. Asimismo es común que estos dos departamentos en forma conjunta lleven un control diario de las habitaciones para conocer el estado de las mismas, en correspondencia a la ocupación, disponibilidad para la venta, número de huéspedes, bloqueos y desbloqueos. (Quiroga, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Al tener un contacto permanente con el huésped antes, durante y después de hospedarse, puede facilitar otro tipo de información al departamento de Ama de Llaves como datos acerca de las llegadas previstas o que realizar entrada (check-in), número de personas por cada habitación, habitaciones bloqueadas o las que realizarán salida (check-out), posibles cambios de habitación, clientes V.I.P., grupos de pasajeros, no shows, entre otros. (Navarro, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

- Restaurante: Para mantener la limpieza del restaurante durante la jornada de trabajo. Además de realizar el lavado de la mantelería y ropa del personal.

A simple vista suele parecer un trabajo individual la relación interdepartamental sin embargo requiere de trabajo en equipo con un ambiente de compañerismo y cooperación entre ellos. (Báez, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Funciones del personal del Departamento de Ama de Llaves

a) Ama de llaves o Gobernanta

Es la persona responsable del departamento. Su función es asegurar el buen funcionamiento del establecimiento y la prestación de servicios. (Torres, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Limpieza de las instalaciones del hotel.
- Controlar el buen uso y conservación de los suministros de blancos, maquinaria, materiales y utensilios, mobiliario.
- Custodiar las llaves maestras del hotel.
- Gestionar el lavado y planchado de ropa.
- Supervisa el lavado de ropa del personal que labora en el hotel.
- Asistir a reuniones de la gerencia general con los jefes de otros departamentos.
- Informar al departamento de mantenimiento de posibles averías o desperfectos en la zona que se encuentra a su cargo.
- Supervisar el trabajo de su grupo asignado.
- Elaborar reportes diarios de las habitaciones.

El Ama de Llaves todos los días debe estar pendiente del listado de llegadas y salidas de habitaciones, cambios de habitaciones, colocación de camas extras o cunas, clientes V.I.P, servicios adicionales y lavandería. También se encarga de planificar los horarios del personal como también los días libres, horas extras y vacaciones. (Sanisaca, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

b) Supervisor de Ama de Llaves

El supervisor de Ama de Llaves es el encargado de vigilar el trabajo que realizan las camaristas ya sea en el área de habitaciones como también en las zonas comunes. El número de supervisores dependerá de la cantidad de habitaciones que tenga el hotel, generalmente se asigna un supervisor por cada dos pisos. (Torre, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

En el área de lavandería el supervisor dirige y supervisa los trabajos realizados por el lavador, lencero y planchador.

c) Camaristas

La función principal de las camaristas es mantener la limpieza de las habitaciones y áreas a fines como baños, pisos, aspirar alfombras, reemplazar los blancos, montar el carrito, sacudir el mobiliario y asegurar que se las habitaciones se encuentren en perfectas condiciones para ser ocupadas.

d) Lavador, lencero, planchador

Este personal se ocupa del control de entrada y salida de ropa y le asigna los uniformes a los trabajadores, así como también realiza reporte de pérdidas y maltratos de lencería. Clasifica la ropa sucia, maneja las lavadoras, secadoras, plancha y dobla la ropa para entregarla a los clientes.

e) Aseadores

Este personal limpia y mantiene las áreas de servicios y públicas en perfecto estado y orden usando correctamente sus materiales y equipos.

Procedimientos estándar del departamento de Ama de Llaves

Un establecimiento hotelero, cualquiera sea la categoría o clasificación, debe cumplir con algunas actividades esenciales puesto que el producto estrella de un hotel son las habitaciones.

Por ese motivo el departamento de Ama de Llaves debe mantener procedimientos estándar para evitar el fracaso y corregir a tiempo errores en el día a día. No obstante, el cliente asocia la relación precio-calidad de acuerdo a la atención recibida por los miembros de la empresa que puede ser de forma positiva o negativa según la percepción de los servicios obtenidos.

Un procedimiento es la secuencia cronológica de acciones que se realizan para ejecutar una actividad determinada. Para poder identificar los procedimientos del departamento de Ama de Llaves es preciso primero identificar las áreas del hotel en donde realizará el trabajo cada uno de los colaboradores, camaristas, lencero, aseadores, entre otros. Posteriormente se estandariza los procedimientos, de esta manera el personal del establecimiento hotelero se ajustará a la misma norma y secuencia de realizar las tareas previstas. (Walker, en Calle, Lazo y Granados, 2017)

El Ama de Llaves es la persona encargada de establecer la manera de cómo se realizarán las actividades. Debe elaborar un manual de procedimientos en conjunto con los diversos departamentos del hotel. Este documento debe ser presentado al Gerente para la revisión y posterior aprobación.

a) Limpieza y arreglo de la habitación

La camarista antes de realizar las actividades debe preparar el carrito en el que trasladará todos los artículos necesarios para la limpieza (vasos, papel higiénico, amenities, blancos. otros). Las camaristas tendrán bajo su responsabilidad de 10 a 15 habitaciones diarias teniendo en cuenta el tamaño y la ocupación. El tiempo de arreglo de una habitación dependerá del estado de la misma. En una habitación ocupada el tiempo de arreglo será de 20 a 30 minutos. En cambio en una habitación vacía y sucia tiempo el promedio será de 35 a 45 minutos.

Durante la jornada de trabajo es imprescindible cumplir el siguiente orden de trabajo:

- Recoger el parte diario de trabajo y llave o tarjeta maestra.
- Dotar el carro de camarera.
- Tareas en habitaciones (limpieza, cambio de blancos, utensilios y amenities).
- Tarea en otra zona.
- Vaciar y recoger el carro.

b) Prioridad de limpieza

La prioridad de la limpieza dependerá de la ocupación del hotel. En los días de ocupación alta debe seguirse la siguiente secuencia:

- Habitaciones vacías y sucias.
- Habitaciones ocupadas y tienen preferencia.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no realizarán check out.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realizarán check out.

En baja ocupación se usará la siguiente modalidad:

- Habitaciones ocupadas y tienen preferencia.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no realizarán check out.
- Habitaciones vacías y sucias.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realizarán check out.

c) Bloqueo y desbloqueo de habitaciones

Se considera bloqueo de una habitación cuando se restringe o se deshabilita una habitación de forma voluntaria por parte de la empresa de alojamiento y no podrá venderse hasta que se genere la habilitación de la misma. Los casos más comunes se consideran por avería, daño o desperfecto en una tubería, baño, fallas eléctricas, remodelación, cambio de pintura, colchones, mobiliario, etc. El procedimiento debe ser ejecutado con total seriedad y notificar a todos los involucrados siendo el Ama de Llaves la encargada de notificar a Recepción para que se proceda a realizar el bloqueo de la habitación en el sistema, indicando fecha y hora de bloqueo y de desbloqueo. También se notificará a la camarista para ayudar a realizar algunas tareas.

Para proceder a desbloquear una habitación se debe seguir los siguientes pasos:

- Notificación del empleado de mantenimiento al jefe superior que la avería o desperfecto de la habitación fue reparada.
- El Jefe de mantenimiento revisará el trabajo realizado.
- Si se encuentra en perfecto estado se debe reportar al departamento de Ama de Llaves.
- Ama de Llaves envía a un supervisor a constatar las condiciones de la habitación.
- En caso de encontrarse correctamente, avisar a la camarista para realizar la limpieza.
- Una vez efectuada la limpieza y montaje de habitación notificar al Ama de Llaves.
- El Ama de Llaves reportará a recepción el nuevo estado de la habitación (vacía y limpia).

d) Control de llaves

El control de llaves (llave maestra, duplicadas) puede variar según el tipo de cerradura que maneje cada establecimiento. Sin embargo, no se debe descartar tratar el tema ya que esto incide y cae en conjunto con la seguridad de las habitaciones.

Equipos, materiales, suministros básicos del departamento de Ama de Llaves

El desarrollo de tecnología para equipos, materiales y suministros que se utiliza en un hotel, ha cambiado la manera de trabajar. En ese sentido el departamento de Ama de Llaves ha visto reflejada esta realidad cambiando la manera de realizar las actividades usando equipos informáticos y software que facilitan el control de entrada y salida de habitaciones, también elimina cierto tipo de suministros como los racks y las formas impresas.

En este departamento los materiales que se utilizan se pueden dividir de la siguiente manera:

- Blancos: Sábanas, fundas de almohadas, toallas, tapetes, servilletas, manteles, entre otros.
- Utensilios de limpieza: Escobas, trapeadores, esponjas, cepillos, fibras, tachos de basura, guantes.
- Equipos: Aspiradoras, pulidoras, carrito de limpieza (camarista), camas extras, cunas, escaleras, lavadoras, centrifugadoras, secadoras, planchadores, máquinas de coser, etc.
- Productos de limpieza: Detergentes, desinfectantes, quita manchas, desincrustantes, limpia vidrios, jabón líquido, etc.
- Suministros para habitaciones: Papel higiénico, jabón, vasos, limpia calzado, ganchos, bolsas de envío de ropa a lavandería, entre otros.

  Papelería: Papel para escribir, sobres, libreta, directorio de servicios y telefónico, lista de lavandería, letreros, folletos, formatos de uso en departamentos etc. (Calle, Lazo y Granados, 2017).

CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis plantea una medición del impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad impuestos por la Secretaría Departamental de Turismo y Culturas del Departamento de La Paz en la operación de los tres departamentos seleccionados para la investigación que son A y B, Recepción y Ama de Llaves.

En ese sentido, el enfoque de la investigación será cualitativo dado que se encauza en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. Este enfoque es ideal cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir: la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. Otro motivo por el que fue elegido el enfoque cualitativo es porque el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

4.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 Método de investigación sistemático

La investigación será de índole sistemática pues toda vez que se haya realizado la recolección de los datos se procederá a codificar segmentos del material a ser obtenido a través de las encuestas.

Este diseño resalta el empleo de ciertos pasos en el análisis de los datos. Se efectúa la codificación abierta. En esta codificación el investigador revisa todos los segmentos del material para analizar y genera, por comparación constante, categorías iniciales de significado. Elimina así la redundancia y desarrolla evidencia para las categorías (sube de nivel de abstracción).

Las categorías se basan en los datos recolectados y tienen propiedades representadas por subcategorías, las cuales son codificadas (las subcategorías proveen detalles de cada categoría). Estas categorías son “temas” de información básica identificadas en los datos para entender el proceso o fenómeno al que hacen referencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 La entrevista

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una tema. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, o abiertas. En las primeras o entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido). (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

4.3.1 El cuestionario

Es el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. El cuestionario cuenta con preguntas cerradas que contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas.

Se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. En las preguntas cerradas las categorías de respuesta son definidas a priori por el investigador y se le muestran al encuestado quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta. Cuando las preguntas presentan varias opciones, éstas deben recoger todas las posibles respuestas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Por lo general son tres los factores que intervienen para “determinar” (sugerir) el número de casos en la investigación cualitativa:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que dispongamos).

2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).

3. La naturaleza del fenómeno bajo análisis (si los casos son frecuentes y accesibles o no, si el recolectar información sobre éstos lleva relativamente poco o mucho tiempo)

En conclusión, en las investigaciones que se enmarcan en el enfoque cualitativo no hay parámetros definidos para el tamaño de la muestra (hacerlo va ciertamente contra la propia naturaleza de la indagación cualitativa). La tabla es únicamente un marco de referencia, pero la decisión del número de casos que conformen la muestra es del investigador, así como resultado de los tres factores intervinientes que se mencionaron (porque los estudios cualitativos son artesanales, “trajes hechos a la medida de las circunstancias”). Y el principal factor es que los casos nos proporcionen un sentido de comprensión profunda del ambiente y el problema de investigación. Las muestras cualitativas no deben ser utilizadas para representar a una población. (Hernández, Fernández y Bautista, 2010)

Descripción	Total	Muestra
Hoteles con denominación 5 estrellas asentados en la Ciudad de La Paz Bolivia	6	3

4.5 MÉTODO DE TRANSCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN Y ELABORACIÓN DE TABLAS Y CUADROS

Para la transcripción de los datos recabados a través de las encuestas se empleó el programa EPINFO. Para la elaboración de las tablas y cuadros se usó el programa SPSS. Se procedió a una codificación de las respuestas para simplificar el análisis e interpretación de la información.

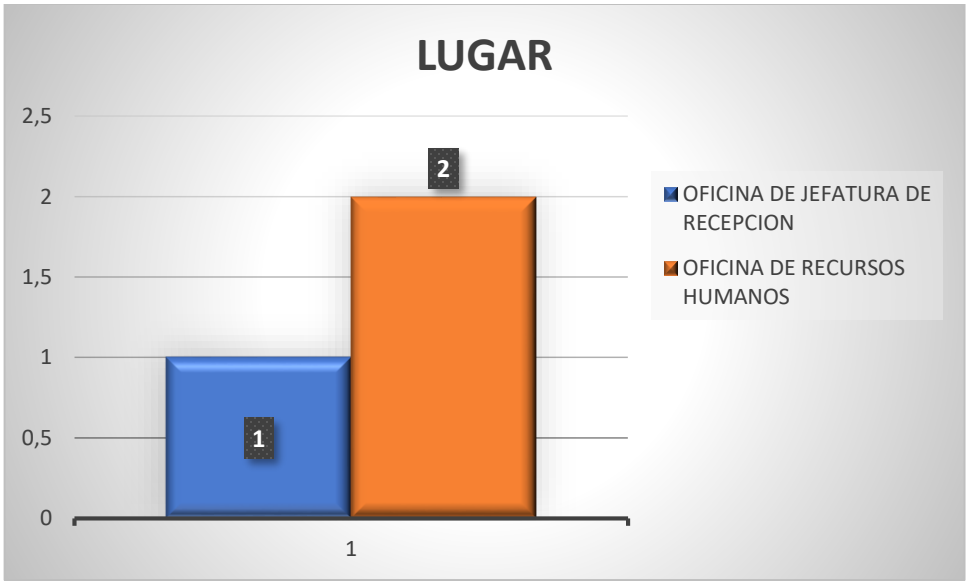
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS JEFES DE RECURSOS HUMANOS Y EMPLEADOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES.

LUGAR:

LUGAR:	Frecuencia	%
OFICINA DE JEFATURA DE RECEPCIÓN	1	33,3%
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	2	66,7%
Total	3	100,00%

La encuesta se efectúo a los jefes de Recepción y Recursos Humanos. Estos últimos en razón a que conocen la operatividad de todos los departamentos y están encargados de las relaciones publicas y autorizados al llenado de encuestas y entrevistas. Sin embargo, también se encuestó a algunos miembros del personal de los departamentos investigados.



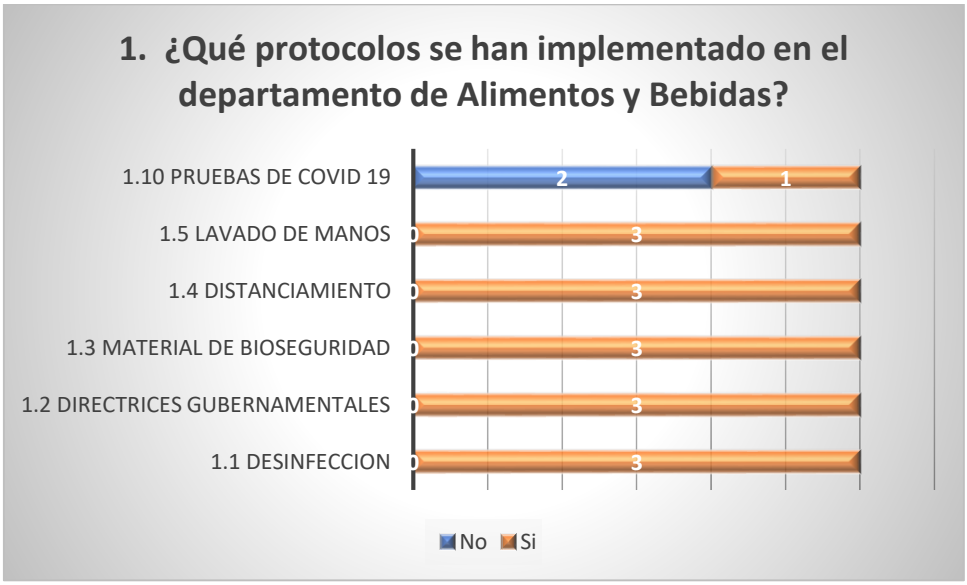
Las encuestas se llevaron a cabo en 11% en oficinas de la Jefatura de Recepción y el 88% en las de Recursos Humanos.

I. Departamento de Alimentos y Bebidas

1. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Alimentos y Bebidas en tanto a distanciamiento, uso de materiales y uso de equipo de protección personal?

1. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Alimentos y Bebidas en tanto a distanciamiento, uso de materiales y uso de equipo de protección personal?				
	No	Si	No %	Si %
1.1 Desinfección	0	3	0%	100%
1.2 Directrices Gubernamentales	0	3	0%	100%
1.3 Material de Bioseguridad	0	3	0%	100%
1.4 Distanciamiento	0	3	0%	100%
1.5 Lavado de Manos	0	3	0%	100%
1.10 Pruebas de COVIDD-19	2	1	66.7%	33.3%

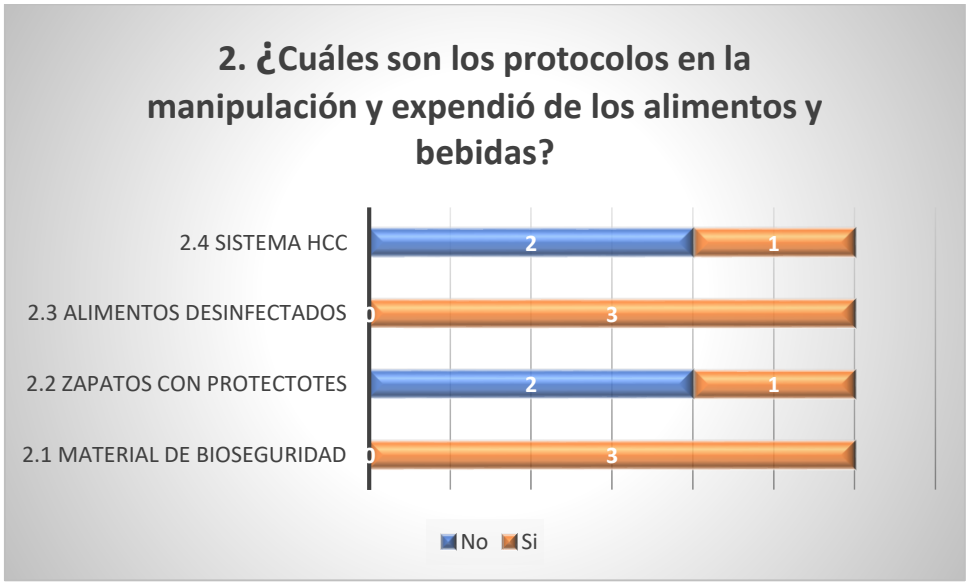
A la pregunta "¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Alimentos y Bebidas en tanto a distanciamiento, uso de materiales y uso de equipo de protección personal?" se evidencia que el 33.3 % realiza "Pruebas de COVID-19" a sus empleados, el 100% de los hoteles realiza "Desinfección", el 100% de los establecimientos sigue las "Directrices Gubernamentales", el 100 % aplica el "Distanciamiento" y el 100% efectúa el "Lavado de manos".



2. ¿Cuáles son los protocolos en la manipulación y expendió de los alimentos y bebidas?

2. ¿Cuáles son los protocolos en la manipulación y expendió de los alimentos y bebidas?				
	No	Si	No %	Si %
2.1 Material de Bioseguridad	0	3	0%	100%
2.2 Zapatos con Protectores	2	1	66.7%	33.3%
2.3 Alimentos Desinfectados	0	3	60%	40%
2.4 Sistema HCC	2	1	66.7%	33.3%

A la pregunta "¿**Cuáles son los protocolos en la manipulación y expendió de los alimentos y bebidas?"** evidencian que el 100% de los hoteles utiliza "Material de bioseguridad", el 100% de los establecimientos eligió la opción "Alimentos Desinfectados", el 66.7% usa "Zapatos con Protectores" y el 66.7% emplea el "Sistema HCC".



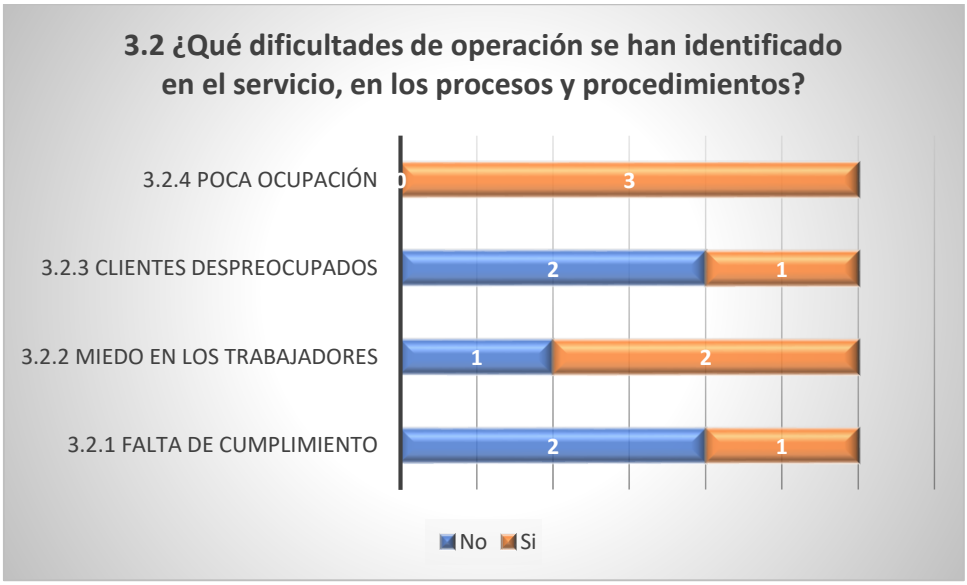
3. ¿Cómo ha cambiado la atención y la rutina de limpieza del restaurant, la cocina y el bar? ¿Qué dificultades de operación se han identificado en el servicio, en los procesos y procedimientos?

3.1 ¿Cómo ha cambiado la atención y la rutina de limpieza del restaurant, la cocina y el bar?	**Frecuencia**	**%**
IGUAL	0	0%
MUCHO	3	100%
POCO	0	0%
Total	3	100,00%

A la pregunta **"¿Cómo ha cambiado la atención y la rutina de limpieza del restaurant, la cocina y el bar?"** el 100% de los establecimientos encuestados respondió que la rutina cambio "Mucho".

3.2 ¿Qué dificultades de operación se han identificado en el servicio, en los procesos y procedimientos?				
	No	Si	No %	Si %
3.2.1 Incumplimiento de protocolos	2	1	66.7%	33.3%
3.2.2 Miedo en los Trabajadores	1	2	33.3%	66.7%
3.2.3 Clientes Despreocupados	2	1	66.7%	33.3%
3.2.4 Poca ocupación	0	3	0%	100%

A la pregunta "**¿Qué dificultades de operación se han identificado en el servicio, en los procesos y procedimientos?"** evidencian que el 100% de los hoteles respondió "Poca ocupación", el 66.7% de los establecimientos identifico la opción "Miedo en los trabajadores", el 33.3% respondió "Clientes despreocupados" y el 33.3% mostró "Incumplimiento de protocolos de bioseguridad".

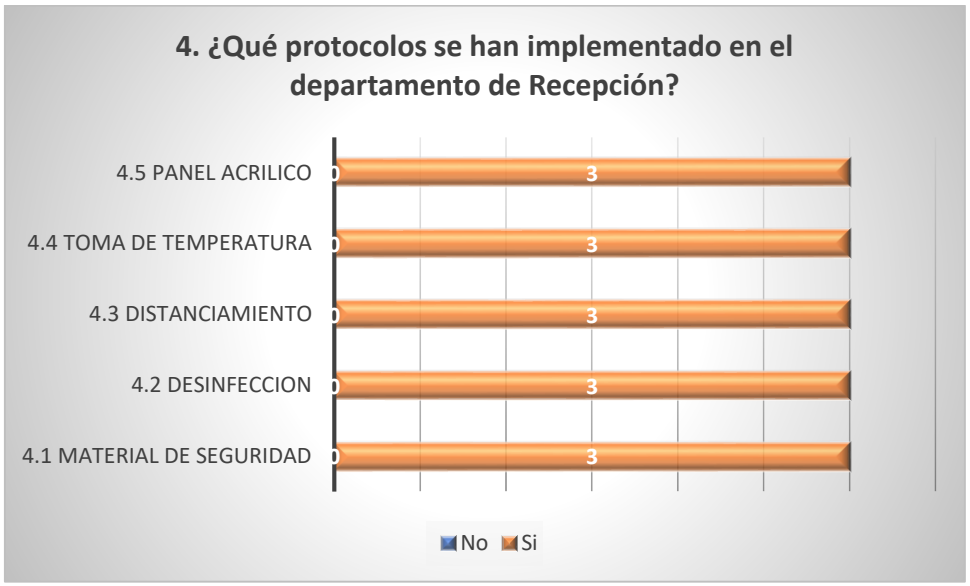


II. Departamento de Recepción

4. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Recepción en tanto a distanciamiento y atención de huéspedes?

4. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Recepción?				
	No	Si	No %	Si %
4.1 Material de Seguridad	0	3	0%	100%
4.2 Desinfección	0	3	0%	100%
4.3 Distanciamiento	0	3	0%	100%
4.4 toma de Temperatura	0	3	0%	100%
4.5 Panel Acrílico	0	3	0%	100%

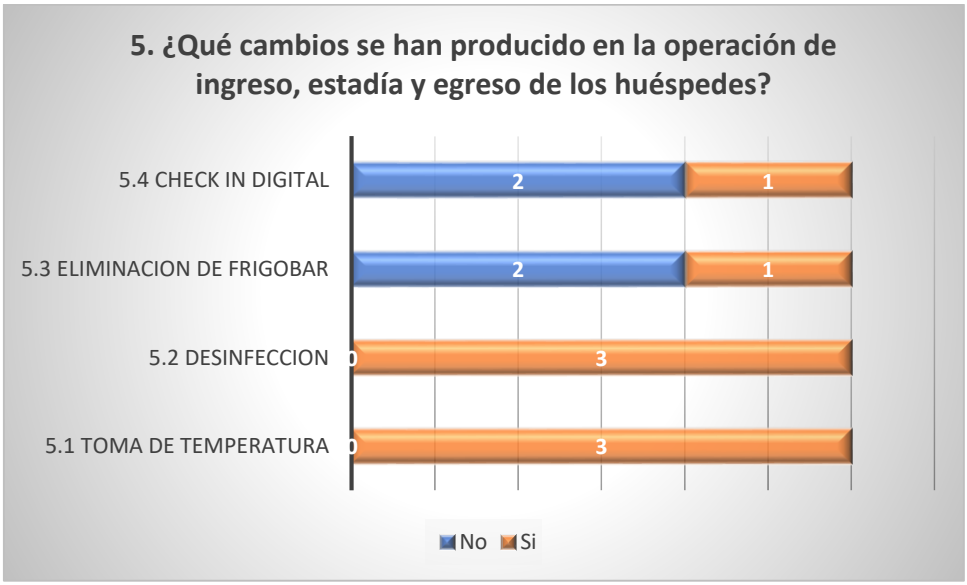
A la pregunta "¿**Qué protocolos se han implementado en el departamento de Recepción?"** se aprecia que el 100% de los hoteles implementó "Material de Bioseguridad", el 100% de los establecimientos respondió "Desinfección" y el 100% efectúa "Toma de Temperatura".



5. ¿Qué cambios se han producido en la operación de ingreso, estadía y egreso de los huéspedes? ¿Qué dificultades se han identificado?

5. ¿Qué cambios se han producido en la operación de ingreso, estadía y egreso de los huéspedes?				
	No	Si	No %	Si %
5.1 Toma de Temperatura	0	3	0%	100%
5.2 Desinfección	0	3	0%	100%
5.3 Eliminación de Frigobar en las habitaciones	2	1	66.7%	33.3%
5.4 Check-IN Digital	2	1	66.7%	33.3%

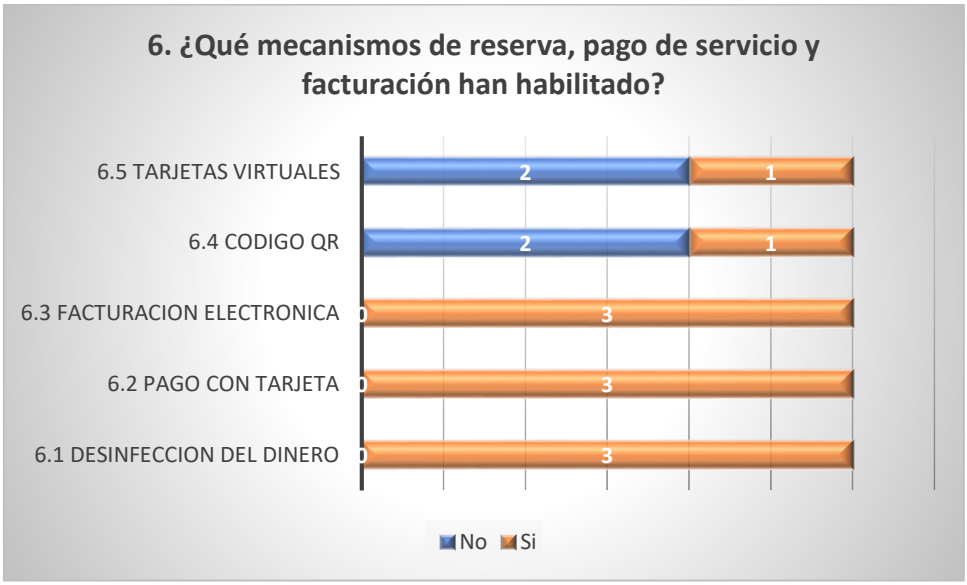
A la pregunta "**¿Qué cambios se han producido en la operación de ingreso, estadía y egreso de los huéspedes?"** evidencian que el 100% de los hoteles realiza "Desinfección", de igual manera el 100% de los establecimientos realiza la "Toma de Temperatura", el 33.3% efectúo la "Eliminación del Frigobar en las habitaciones" y también el 33.3% implementó el Check-in digital.



6. ¿Qué mecanismos de reserva, pago de servicio y facturación han habilitado?

6. ¿Qué mecanismos de reserva, pago de servicio y facturación han habilitado?				
	No	Si	No %	Si %
6.1 Desinfección del Dinero	0	3	0%	100%
6.2 Pago con Tarjeta	0	3	40%	60%
6.3 Facturación Electrónica	0	3	50%	50%
6.4 Código QR	2	1	70%	30%
6.5 Tarjetas Virtuales	2	1	60%	40%

A la pregunta "¿**Qué mecanismos de reserva, pago de servicio y facturación han habilitado?"** evidencian que el 100% de los hoteles realiza "Pago con Tarjeta", el 100% de los establecimientos realiza por la "Facturación Electrónica", el 33.3% efectúa el cobro del servicio mediante "Tarjetas Virtuales", el 33.3% realiza "Desinfección del Dinero" y también el 33.3% efectúa los cobros a través de "Código QR".

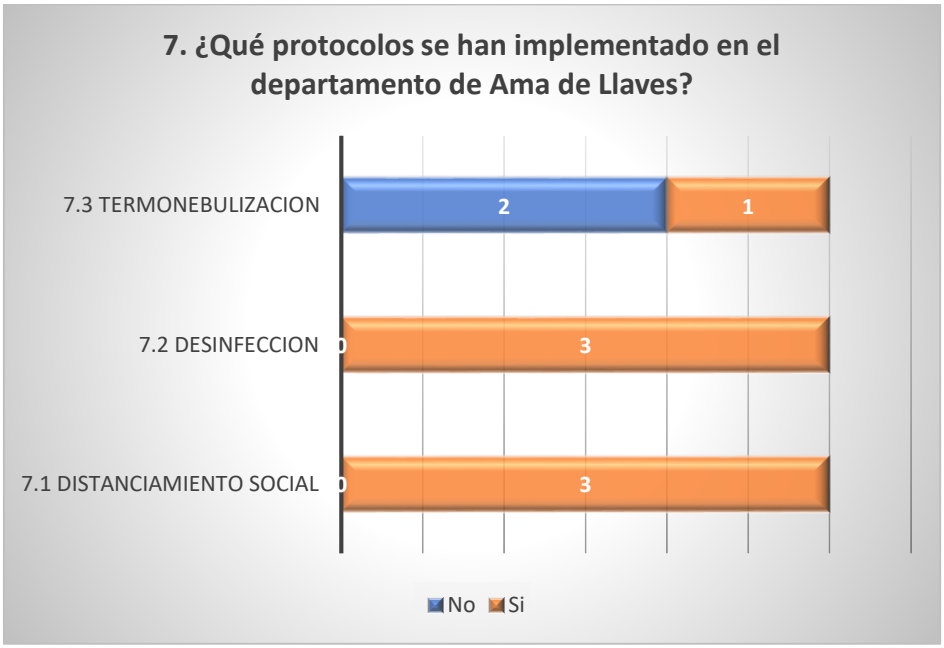


III. Departamento de Ama de Llaves

7. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Ama de Llaves en tanto al distanciamiento, la limpieza y desinfección, al uso de equipo de protección personal y el uso y disposición de materiales?

7. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Ama de Llaves?				
	No	Si	No %	Si %
7.1 Distanciamiento Social	0	3	0%	100%
7.2 Desinfección	0	3	0%	100%
7.3 Termonebulización	2	1	66.7%	33.3%

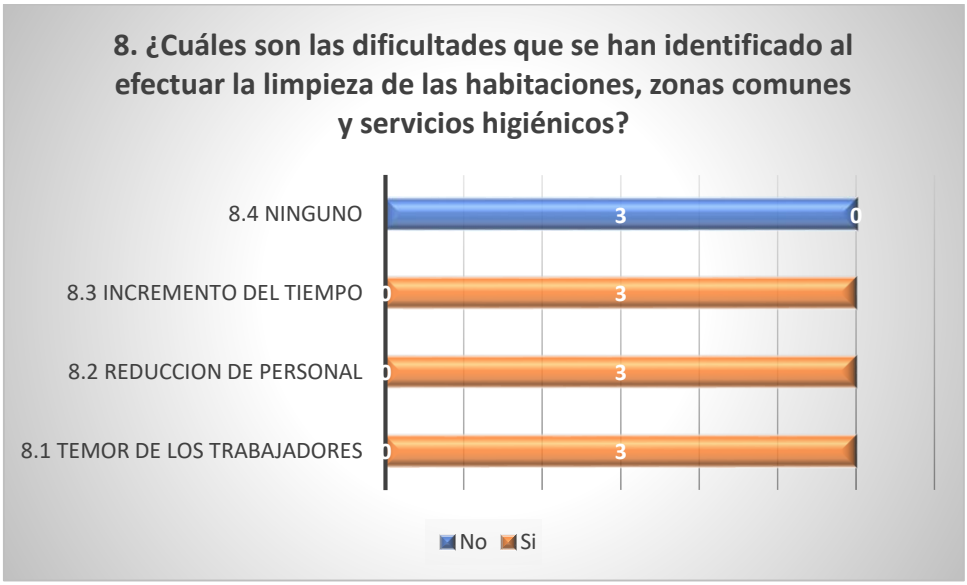
A la pregunta "**¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Ama de Llaves?"** evidencian que el 100% de los hoteles realiza "Desinfección", el 100% de los establecimientos realiza el "Distanciamiento Social" y el 33.3% efectúa la "Termonebulización".



8. ¿Cuáles son las dificultades que se han identificado al efectuar la limpieza de las habitaciones, zonas comunes y servicios higiénicos?

8. ¿Cuáles son las dificultades que se han identificado al efectuar la limpieza de las habitaciones, zonas comunes y servicios higiénicos?				
	No	Si	No %	Si %
8.1 Temor de los Trabajadores	0	3	0%	100%
8.2 Reducción de Personal	0	3	0%	100%
8.3 Incremento del Tiempo	0	3	0%	100%
8.4 Ninguno	0	3	0%	100%

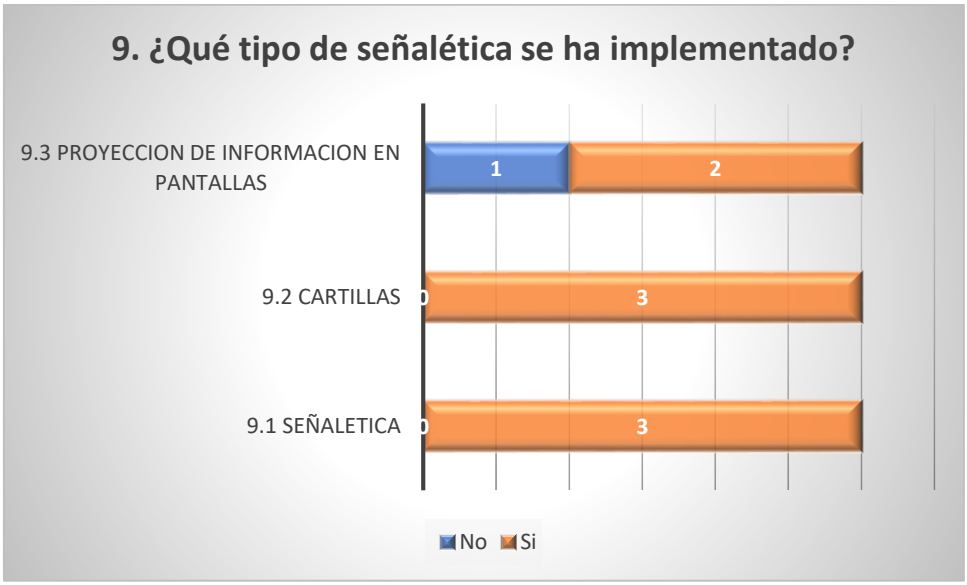
A la pregunta "¿**Cuáles son las dificultades que se han identificado al efectuar la limpieza de las habitaciones, zonas comunes y servicios higiénicos?"** se aprecia que el 100% de los hoteles sufrió un "Incremento en el Tiempo", el 100% de los establecimientos evidenció "Temor de los Trabajadores" y el 0% respondió "Ninguno".



9. ¿Qué tipo de señalética se ha implementado? ¿Hay cartillas informativas sobre el correcto lavado de manos en los servicios higiénicos?

9. ¿Qué tipo de señalética se ha implementado?				
	No	Si	No %	Si %
9.1 Señalética	0	3	0%	100%
9.2 Cartillas	0	3	0%	100%
9.3 Proyección de Información en Pantallas	1	2	33.3%	66.7%

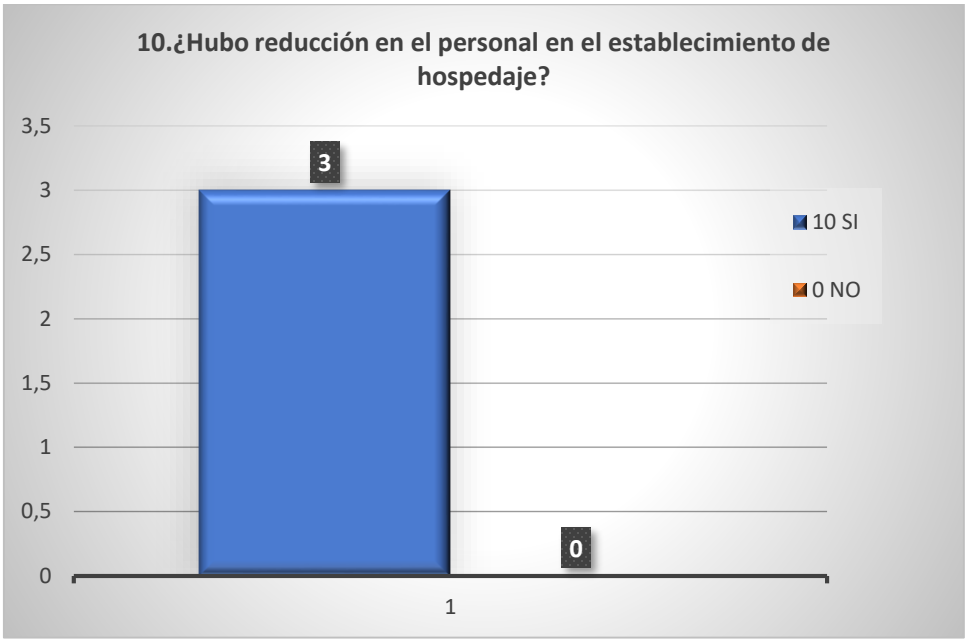
A la pregunta "**¿Qué tipo de señalética se ha implementado?"** evidencian que el 100% de los hoteles implemento "Señalética", el 66.7% de los establecimientos procedió con la "Proyección de la Información en Pantallas" y el 100% realizó la implementación de "Cartillas".



10. ¿Hubo reducción en el personal en el establecimiento de hospedaje?

10. ¿Hubo reducción en el personal en el establecimiento de hospedaje?	Frecuencia	~~%~~
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100,00%

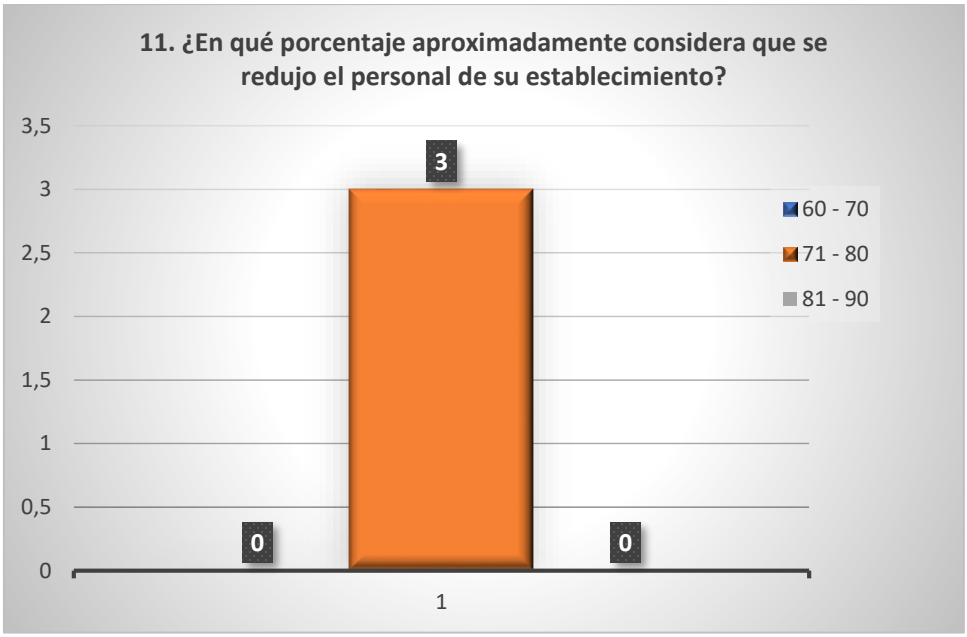
A la pregunta **"¿Hubo reducción en el personal en el establecimiento de hospedaje?"** el 100% de los establecimientos de hospedaje respondieron que si hubo reducción del personal.



11. ¿En qué porcentaje aproximadamente considera que se redujo el personal de su establecimiento?

11. ¿En qué porcentaje aproximadamente considera que se redujo el personal de su establecimiento?	Frecuencia	%
60 - 70	0	0%
71 - 80	3	100%
81 - 90	0	0%
Total	3	100,00%

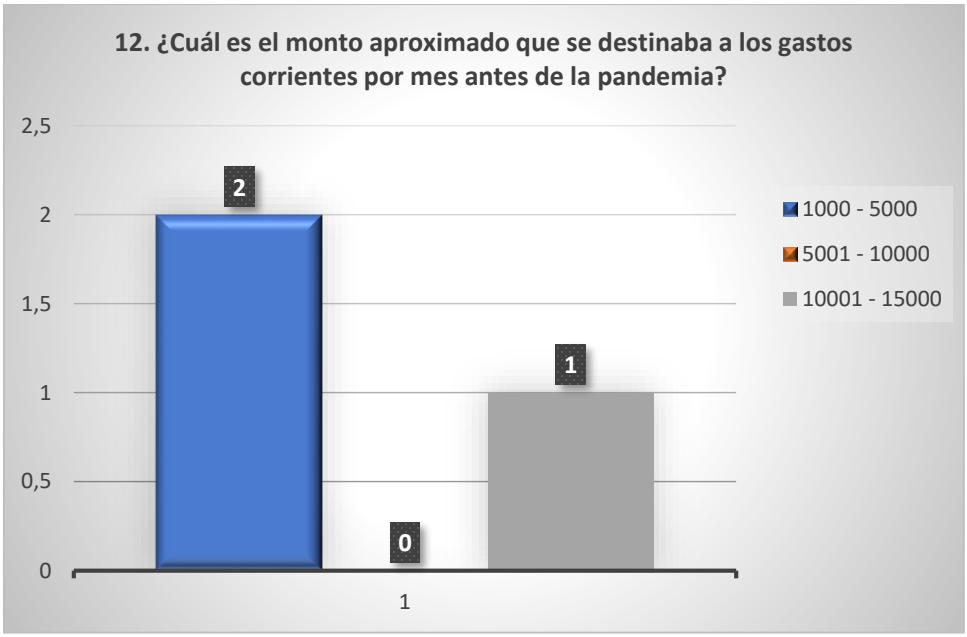
A la pregunta **"¿En qué porcentaje aproximadamente considera que se redujo el personal de su establecimiento?"** el 100% de los establecimientos investigados manifestó que el personal se redujo entre el 71 y 80%.



12. ¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?

12. ¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?	Frecuencia	%
1000 – 5000 Bs	2	66.7%
5001 – 10000 Bs	0	0%
10001 – 15000 Bs	1	33.3%
Total	3	100,00%

A la pregunta **"¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?"** el 66.7% expresó que se destinaban entre 1000 a 5000 Bs y el 33.3% destinaba entre 10001 a 15000 Bs.

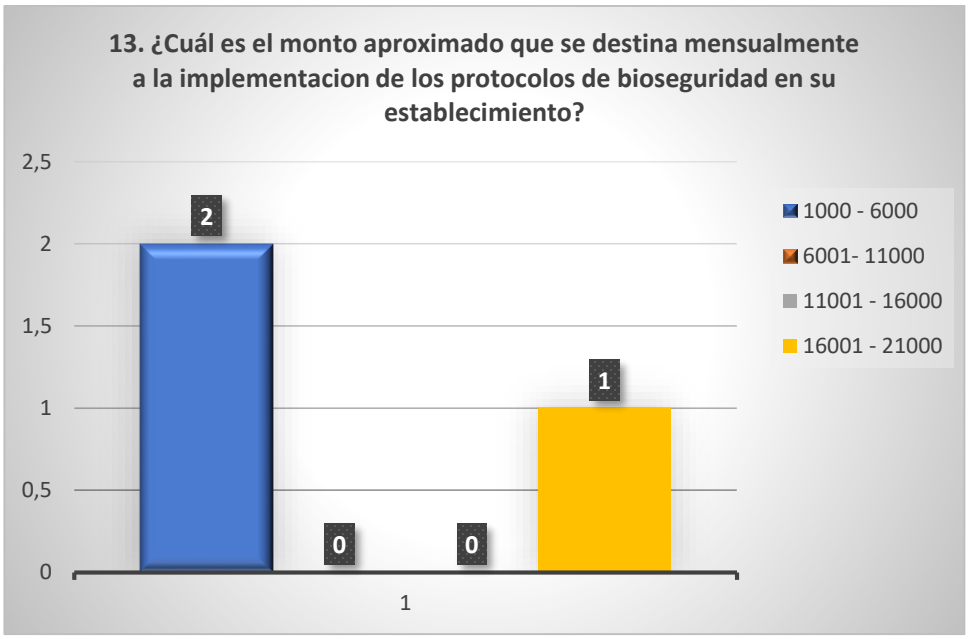


Estadísticos	
Media	10450
Mínimo	1500
Máximo	21000
Desviación Estándar	6474,0937

13. ¿Cuál es el monto aproximado que se destina mensualmente en la implementación de los protocolos de bioseguridad en su establecimiento?

13. ¿Cuál es el monto aproximado que se destina mensualmente a la implementación de los protocolos de bioseguridad en su establecimiento?	Frecuencia	%
1000 – 6000 Bs	2	66.7%
6001- 11000 Bs	0	0%
11001 – 16000 Bs	0	0%
16001 – 21000 Bs	1	33.3%
Total	10	100,00%

A la pregunta **"¿Cuál es el monto aproximado que se destina mensualmente en la implementación de los protocolos de bioseguridad en su establecimiento?"** el 66.7% informó que destina entre 1000 a 6000Bs y el 33.3% manifestó que destina entre 16001 a 21000.

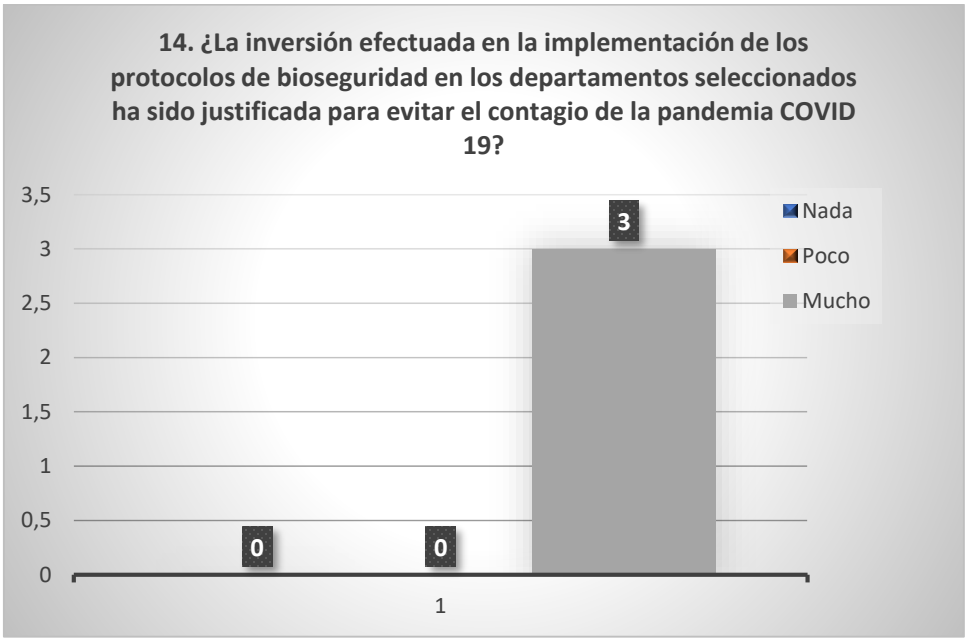


Estadísticos	
Media	6120
Mínimo	1200
Máximo	15000
Desviación Estándar	4148,5741

14. ¿La inversión efectuada en la implementación de los protocolos de bioseguridad en los departamentos seleccionados ha sido justificada o no?

14. ¿La inversión efectuada en la implementación de los protocolos de bioseguridad en los departamentos seleccionados ha sido justificada para evitar el contagio de la pandemia?	Frecuencia	%
Nada	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Mucho	3	100,00%
Total	0	100,00%

A la pregunta **"¿La inversión efectuada en la implementación de los protocolos de bioseguridad en los departamentos seleccionados ha sido justificada para evitar el contagio de la Pandemia COVID-19?"** el 100% manifestó que fue muy justificada la inversión efectuada en los protocolos de bioseguridad.



5.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

En el departamento de Recepción se advierte el uso de materiales de bioseguridad como principal protocolo implementado. La desinfección y el uso del material de bioseguridad ha sido vital para afianzar la seguridad de los huéspedes desde el ingreso y evitar los contagios en el establecimiento.

Los cambios más visibles implementados en este departamento son:

- La temperatura.
- La desinfección que se efectúa a toda persona que se apersona por dicha sección.
- En menor medida sobresale la eliminación del frigobar en las habitaciones que hace que los clientes al momento del check-out no tengan que aproximarse por Recepción a cancelar ningún monto o deuda pendiente.
- Se ha detectado preferencia por realizar pagos a través de tarjetas ya sea de débito o crédito en lugar del pago en efectivo para evitar el intercambio de billetes y monedas y la facturación es electrónica, pero también se extiende la factura física para el que lo solicite.
- Algo sobresaliente e innovador es el pago a través de Código QR y tarjetas virtuales, pero implementado solo en uno de los 10 hoteles.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

El protocolo que sobresale en el departamento de Ama de Llaves es:

- La desinfección, proceso en la cual las encargadas de este departamento son cautelosas y minuciosas al realizarla.
- Se han detectado procesos como la termonebulización que realiza una desinfección más efectiva tanto de áreas comunes como de habitaciones.
- En todas las áreas comunes y en los servicios higiénicos se instaló la señalética pertinente al uso de los protocolos de bioseguridad. Algunos hoteles optaron por proyectar la información en pantallas o monitores.

Empero, este proceso de limpieza y desinfección ha propiciado la aparición de las dificultades sobresalientes en este departamento que es el incremento del tiempo en esta labor

comparado con el tiempo que solía ser empleado antes de la pandemia y la reducción de personal. Hay menos personal en los establecimientos de hospedaje y hay mucho más trabajo que hacer. Ésta situación que se profundiza la por la poca ocupación.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se evidencia que los protocolos que predominan en el departamento de A y B en los hoteles que fungieron como unidades de observación son el lavado de manos y el uso de los materiales (implementos) de bioseguridad. Se efectúa la desinfección tanto de alimentos como de utensilios de cocina en menor proporción. Lo que indica claramente que se está cumpliendo la medida esencial para evitar la propagación del virus COVID-19 ampliamente recomendada por las autoridades como es el lavado de manos.

Se puede advertir que el protocolo más empleado en la manipulación y expendió de los alimentos son nuevamente los materiales de bioseguridad. La desinfección de los alimentos también aparece como principal protocolo empleado y el sistema HCC de seguridad alimentaria solo es aplicado en uno de los establecimientos de hospedaje debido a que el encargado del departamento tiene amplio conocimiento en el área hotelera y gastronómica.

Las dificultades que se han evidenciado en el departamento de A y B tienen que ver con tres aspectos:

- ✓ El temor de los trabajadores por contraer el virus, la despreocupación que muestran algunos clientes en sentido de relajarse y bajar la guardia a la hora de cumplir con los protocolos de bioseguridad
- ✓ La poca ocupación de los hoteles que es sin duda uno de los factores más preocupantes.
- ✓ Conocimiento del uso del HCC de seguridad alimentaria

REDUCCIÓN DE PERSONAL

La investigación al respecto a través de las entrevistas muestra claramente que en todos los hoteles y departamentos de estudio se ha recurrido a la reducción de personal lo que implica:

- Mayor esfuerzo.

- Reducción de tiempo en realizar las funciones a causa del uso e instrucciones de las medidas de bioseguridad.
- Temor al contagio.

ÁMBITO ECONÓMICO

En el ámbito económico se establece que:

- Antes de la pandemia la inversión que en gastos corrientes era menores que actuales.
- Ahora, el gasto que se efectúa en la implementación de los protocolos forma parte del gasto corriente en las empresas.
- Asimismo, un agravante a la situación económica es el poco porcentaje de ocupación registrada. En los hoteles que solía ser entre 80% al 100% en la época pre-pandemia, ahora no supera el 40%. En ese sentido, los establecimientos cuentan con menos ingresos y muchos más gastos. Situación que ha repercutido en la drástica reducción al mínimo tanto del personal como de los ingresos.
- La inversión efectuada en la implementación de los protocolos de bioseguridad en los departamentos seleccionados se justifica totalmente en cuanto al cuidado de la salud de los huéspedes, Sin embargo, el gasto no corresponde a la ocupación que disminuyó en 40% en relación a años anteriores a la pandemia COVID-19.

5.3 VALIDACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Para la validación de los objetivos planteados se elabora el siguiente cuadro de relación

OBJETIVO GENERAL	**INVESTIGACIÓN**	**Resultado**
Conocer el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad en la operación de los departamentos A y B, recepción y ama de llaves en los hoteles cinco estrellas.	✓ Investigación del impacto del uso de las medidas de bioseguridad en la operación de los departamentos de Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves y Recepción, el impacto laboral y económico	✓
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		

Investigar el impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento de recepción en los hoteles cinco estrellas.	✓ El impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento de Recepción se advierte en la forzosa rutina de desinfectar y tomar la temperatura de todas las personas procedentes del exterior del hotel que se aproximen por esta sección. ✓ La distancia es uno de los cambios más importantes en las medidas de cambio. ✓ El pago en efectivo es aceptado y con buena manipulación del dinero y consiguiente desinfección y constante lavado de manos no representa una amenaza lapidaria para la propagación del virus.	✓
Investigar el impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento de ama de llaves en los hoteles cinco estrellas.	✓ El impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento de Ama de Llaves tiene que ver particularmente con el incremento del tiempo de limpieza que se registra pues además debe sumarse a ella la desinfección. ✓ Se ha comprobado que las labores de limpieza son más tediosas y lentas ✓ Se ha identificado temor en las personas que desempeñan labores en este sector al inicio de la pandemia.	✓
	✓ Investigación y conocimiento de los elementos de bioseguridad utilizados	✓

Investigar el impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento A y B en los hoteles cinco estrellas.	en los establecimientos hoteleros de cinco estrellas de acuerdo a normas nacionales e internacionales ✓ Impacto importante en la operación el departamento de Alimientos y Bebidas y común a los anteriores es la reducción de personal que ha afectado los servicios de comida bufete (tanto desayuno como almuerzo) y en algunos casos se ha recurrido al servicio de delivery para contrarrestar la poca afluencia de comensales.	
Investigar el efecto económico del uso de los protocolos de bioseguridad en los hoteles cinco estrellas.	✓ Se ha identificado que los gastos corrientes de los establecimientos de hospedaje desde marzo de 2020 hasta agosto de 2021 han sido los mismos que se tenían en la época pre-pandemia. Esto debido a que antes se tenía entre 80 a 100% de ocupación y ahora el porcentaje no sobrepasa el 40%, pero se efectúan gastos en la adquisición de implementos y materiales de bioseguridad lo que representa un déficit de hasta un 50% en los ingresos de los hoteles.	✓

Conocer los efectos laborales en la operación de los departamentos de recepción y ama de llaves derivados por la implementación de los protocolos de bioseguridad.	✓ Reducción de personal a causa de la baja ocupación, mayor esfuerzo y temor al contagio.	✓

5.4. DISIOMASIA DE LA HIPÓTESIS (COMPROBACIÓN, DEMOSTRACIÓN Y VALIDACIÓN DEL EFECTO ECONÓMICO)

Tomando en cuenta los datos recabados gracias a los cuestionarios efectuados tanto a los jefes de recursos humanos como a los empleados de los tres departamentos seleccionados en la presente investigación se comprueba la existencia de "Dificultades en la nueva normalidad en la operación de los hoteles cinco estrellas de la ciudad de La Paz a partir de la implementación de los protocolos de bioseguridad" debido a que todas las respuestas registradas apuntan a la aparición de dificultades en la operación, concretamente en las preguntas 11, 12, 13 que registran dificultades especialmente de orden económico.

Los establecimientos hoteleros se vieron obligados a implementar los protocolos de bioseguridad en cumplimiento de las directrices gubernamentales para poder brindar la seguridad necesaria a los huéspedes y que éstos gocen de un servicio seguro.

Lamentablemente, los establecimientos que fungieron como unidades de observación no solo sufrieron esta erogación de gastos en la implementación de los diferentes materiales y nuevos protocolos de bioseguridad, sino que sufrieron la disminución drástica de huéspedes, lo que conllevo a pérdidas económicas cuantiosas.

Para realizar la disiomasia de la hipótesis de investigación en cuanto a la relación de los gastos en bioseguridad antes y después de la Pandemia, COVID-19:

5.3.1 Comprobación de la hipótesis

La tasa de crecimiento del periodo se expresa en porcentaje, el cambio total que ha tenido una variable entre dos fechas. La temporalidad de los periodos es indiferente. (MARTIN, 2004)

La forma de calcularla es la siguiente:

a) TASA DE CRECIMIENTO

$$TVP = \left(\frac{Periodo\ n}{Periodo\ base} - 1\right)\ x\ 100$$

b) TASA DE CRECIMIENTO DE GASTOS

$$TCG = \left(\frac{PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ EN\ PANDEMIA}{PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ ANTES\ DE\ LA\ PANDEMIA} - 1\right) X\ 100$$

$$TCG = \left(\frac{10450}{6120} - 1\right) X\ 100$$

$$TCG = (0.70751634) X\ 100$$

$$TCG = 70.75\ \%$$

c) FÓRMULA DE LA MEDIA ARITMÉTICA O PROMEDIO

$$\bar{X} = PROMEDIO = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_I}{N}$$

$$\bar{X}(tcd) = \frac{\sum_{i=1}^{n} TCD}{N°\ TOTAL\ DE\ PREGUNTAS}$$

i=: 1,2,…..n-1, n

N=Total de Observaciones

d) PROMEDIO DEL MONTO O GASTOS EROGADOS EN PANDEMIA

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ EN\ PANDEMIA = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_I}{N}$$

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ EN\ PANDEMIA = \frac{104500}{3}$$

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ EN\ PANDEMIA = 34\ 833\ Bs$$

e) PROMEDIO DEL MONTO O GASTOS EROGADOS EN PANDEMIA

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ ANTES\ DE\ LA\ PANDEMIA = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_I}{N}$$

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ ANTES\ DE\ LA\ PANDEMIA = \frac{61200}{3}$$

$$PROMEDIO\ DE\ GASTOS\ ANTES\ DE\ LA\ PANDEMIA = 20\ 407\ Bs$$

De esta manera se comprueba la existencia de dificultades en la operación de los departamentos A y B, Recepción y Ama de Llaves. Estas dificultades que se enmarcan en lo económico principalmente, más aún cuando el común de los departamentos se demuestra la reducción de personal por la baja ocupación.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Dando respuesta a los objetivos y las preguntas de investigación para determinar lo alcanzado con la investigación se concluye con lo siguiente:

1. El impacto de los protocolos de bioseguridad en la operación del departamento de Recepción, Ama de Llaves y A y B, tiene que ver particularmente con el incremento y uso de material de desinfección, equipos, señaléticas, y otros que afecta al normal desarrollo del trabaja en cada una de ellas.
2. La pandemia ha causado temor en el personal y por tanto mayor lentitud en la operación de sus labores rutinarias.
3. Ante la baja ocupación de los establecimientos se ha reducido el personal y por tanto el trabajo se ha redoblado en el personal
4. El gasto corriente ha aumentado considerablemente reduciendo el beneficio económico esperado.

6.2 RECOMENDACIONES

Algo que se ha podido inferir durante las encuestas efectuadas en la presente investigación es que la industria hotelera no va a ser la misma después de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19 al igual que los demás servicios turísticos. Dadas las circunstancias actuales se recomienda:

- En las gestiones 2021-2022 el turismo y la hotelería se encuentran en un estado de lenta recuperación. Se proyecta que para el 2023 las llegadas internacionales sufrirán un crecimiento exponencial, lo que implica cambios en la atención en Recepción desde el check in hasta el chek out, como también normalizar los gastos corrientes incluyendo los gastos en medidas de bioseguridad.
- La exigencia de medidas de bioseguridad será un elemento muy importante para seleccionar el hospedaje, por tanto, se recomienda incrementarlas.
- En la hotelería se vislumbran cambios en tanto a la formación y capacitación del personal. La eficiencia y eficacia van a aportar mucho en el rendimiento y competitividad de un establecimiento de hospedaje cualquiera sea su categoría. En el caso de los hoteles cinco estrellas los recursos humanos calificados y

multifuncionales serán idóneos para la exitosa operación de los distintos departamentos.

- La formación en el manejo y conocimiento de todos los elementos de bioseguridad es y será importante en el personal del establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, J. (2015). *Hoteles, hoteleros y hotelería*.
- Campa, F. (2004). *La contabilidad de gestión en la industria hotelera*. Universitat Rovira I Virgili.
- Calle M., Lazo A. y Granados M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento – Hotel*. Editorial UTMACH.
- Dirección General de Control a la Actividad Turística. *Módulos Técnicos de Categorización y Clasificación: Establecimientos de Hospedaje Turístico*. M & S Impresores.
- Dirección de Culturas (s.f). *Prestadores de servicios turísticos registrados*. G.A.D.L.P. Dirección de Turismo. Recuperado el 27 de abril de 2020 de http://www.milapaz.travel/servicios/hospedajes
- Garcia, M (1993) El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Glaesser, D. (2006), *Crisis Management in the Tourism Industry*. Elsevier, Oxford.
- Guiñazu, J. (16 de febrero de 2021). *Las características de los hoteles de lujo*. Recuperado el 6 de Abril de 2021 de https://articulo.tv/8851-las-caracteristicas-hoteles-lujo
- Hernández, Fernández y Baptista, (2010) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- IIPIST UMSA (16 de abril de 2020). *Turismo frente a la Pandemia COVID-19* [Archivo de video]. (YouTube). https://www.youtube.com/watch?v=Ud0vpYVxiqM
- Organización Mundial de la Salud (12 de octubre de 2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses
- Organización Mundial de la Salud (s.f). ¿Qué es una pandemia? Recuperado el 27 de abril de 2020 de

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

- Organización Mundial del Turismo (1997). *Seguridad en Turismo. Medidas prácticas para los destinos.* OMT.
- Organización Mundial del Turismo (1998). *Introducción al Turismo*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2007). *First International Avian and Human Influenza Simulation Exercise* [Primer ejercicio internacional de simulación de influenza aviar y humana]. World Tourism Organization.
- Organización Mundial del Turismo (2009). *Third International Avian and Human Influenza Simulation Exercise* [Tercer ejercicio internacional de simulación de influenza aviar y humana]. World Tourism Organization.
- Organización Mundial del Turismo (2009). *Travel and Tourism under Pandemic Conditions – Review and Preparation Exercise* [Viajes y turismo en condiciones de pandemia: ejercicio de revisión y preparación]. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2009). *Travel and Tourism under Pandemic Conditions – Second Review and Preparation Exercise* [Viajes y turismo en condiciones de pandemia: segundo ejercicio de revisión y preparación]. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2011). *Políticas y Prácticas para el turismo mundial.* OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2011). *Informe Sobre la Situación, Perspectivas y Oportunidades del Turismo en América Del Sur*. OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2012). *Herramientas de comunicación de crisis en el ámbito del turismo – Listas de verificación y prácticas idóneas.* OMT.
- Organización Mundial del Turismo (2019). *Definiciones de Turismo de la OMT.* OMT.
- Organización Mundial del Turismo (s.f). *Glosario de Términos de Turismo*. Recuperado el 27 de abril de 2020 de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos
- Organización Mundial del Turismo (2020). *Directrices Globales de la OMT para reiniciar El Turismo*. OMT.

- Reis, M (s.f). *Cuarentena: qué es, cómo se realiza, cuánto tiempo dura y cuidados*. Tua Saúde. Recuperado el 27 de abril de 2020 de https://www.tuasaude.com/es/cuarentena/
- Román, A. (2011). *Manual de Protocolo para Empresas Hoteleras. (Proyecto, Masterado en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas).* Universidad Politécnica de Cartagena.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo (2010). *Industria de la Hospitalidad*. Universidad Interamericana Para El Desarrollo.
- Yepes, V. (1996). *Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero.* Fundación Canavilles de Altos Estudios Turísticos.

ANEXOS

EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ.

LUGAR: OFICINA DE RECUERSOS HUMAN HORA: 12:00:00

FECHA: 24/5/2021

I. DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1.¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Alimentos y Bebidas en tanto a distanciamiento, uso de materiales y uso de equipo de protección personal?

- ☑ 1.1 Desinfeccion
- ☑ 1.2 Directrices Gubernamentales
- ☑ 1.3 Material de Bioseguridad
- ☑ 1.4 Distanciamiento
- ☑ 1.5 Lavado de Manos
- ☐ 1.6 Panel Acrilico
- ☐ 1.7 Panel Acrilico
- ☐ 1.8 Medicion de la Temperatura
- ☐ 1.9 Pediluvio
- ☐ 1.10 Pruebas de CoVid 19

2.¿Cuáles son los protocolos en la manipulación y expendió de los alimentos y bebidas?

- ☑ 2.1 Material de Bioseguridad
- ☑ 2.2 Zapatos con Protectotes
- ☑ 2.3 Alimentos Desinfectados
- ☐ 2.4 Sistema HCC

3.1 ¿Cómo ha cambiado la atención y la rutina de limpieza del restaurant, la cocina y el bar?

- ◉ POCO
- ○ IGUAL
- ○ MUCHO

3.2 ¿Qué dificultades de operación se han identificado en el servicio, en los procesos y procedimientos?

- ☑ 3.2.1 Falta de Cumplimiento
- ☑ 3.2.2 Miedo en los Trabajadores
- ☑ 3.2.3 Clientes Despreocupados
- ☐ 3.2.4 Poco Aforo

EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ.

II. Departamento de Recepción

4. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Recepción en tanto a distanciamiento y atención de huéspedes?

- [x] 4.1 Material de Seguridad
- [x] 4.2 Desinfeccion
- [x] 4.3 Distanciamiento
- [ ] 4.4 toma de Temperatura
- [ ] 4.5 Panel Acrilico

5. ¿Qué cambios se han producido en la operación de ingreso, estadía y egreso de los huéspedes? ¿Qué dificultades se han identificado?

- [x] 5.1 Toma de Temperatura
- [ ] 5.3 Eliminacion de Frigobar
- [ ] 5.2 Desinfeccion
- [ ] 5.4 Check In Digital

6. ¿Qué mecanismos de reserva, pago de servicio y facturación han habilitado?

- [x] 6.1 Desinfeccion del Dinero
- [x] 6.3 Facturacion Electronica
- [x] 6.2 Pago con Tarjeta
- [ ] 6.4 Codigo QR
- [ ] 6.5 Tarjetas Virtuales

EL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA OPERACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE A Y B, RECEPCIÓN Y AMA DE LLAVES DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ.

III. Departamento de Ama de Llaves

7. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Ama de Llaves en tanto al distanciamiento, la limpieza y desinfección, al uso de equipo de protección personal y el uso y disposición de materiales?

☑ 7.1 Distanciamiento Social ☑ 7.2 Desinfeccion ☐ 7.3 Termonebulizacion

8. ¿Cuáles son las dificultades que se han identificado al efectuar la limpieza de las habitaciones, zonas comunes y servicios higiénicos?

☑ 8.1 Temor de los Trabajadores ☐ 8.3 Incremento del Tiempo

☐ 8.2 Reduccion de Personal ☑ 8.4 Ninguno

9. ¿Qué tipo de señalética se ha implementado? ¿Hay cartillas informativas sobre el correcto lavado de manos en los servicios higiénicos?

☑ 9.1 Señaletica ☐ 9.2 Cartillas ☐ 9.3 Proyeccion de Informacion en Pantallas

IV. Preguntas de Ambito Economico

10.¿Hubo reducción en el personal en el establecimiento de hospedaje?

◉ 10.1 SI ○ 10.2 NO

IV. Preguntas de Ambito Economico

10.¿Hubo reducción en el personal en el establecimiento de hospedaje?

◉ 10.1 SI ○ 10.2 NO

Si su respuesta fue (SI) pase a la siguiente pregunta, caso contrario pase a la pregunta (12)

11. en que porcentaje aproximadamente considera que se redujo el personal de su establecimiento? 70

12. ¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?

3000

13. ¡cual es el monto aproximado que usted destina mensualmente en la implementacion de los protocolos de bioseguridad

6000

14. ¿La inversión efectuada en la implementación de los protocolos de bioseguridad en los departamentos seleccionados ha sido justificada o no?

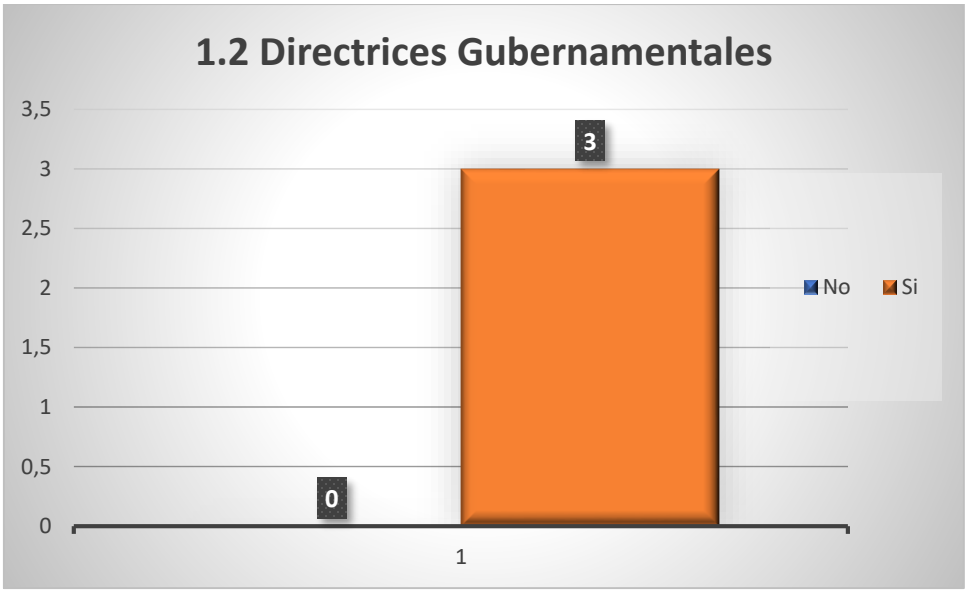
○ a) Nada ◉ b) Poco ○ c) Mucho

I. Departamento de Alimentos y Bebidas

1. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Alimentos y Bebidas en tanto a distanciamiento, uso de materiales y uso de equipo de protección personal?

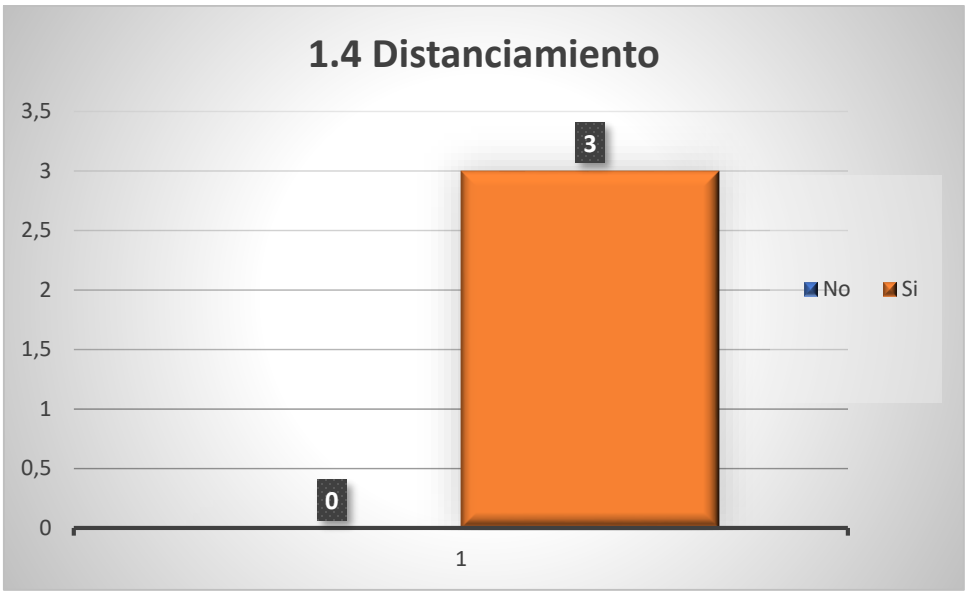
1.1 Desinfección	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

1.2 Directrices Gubernamentales	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

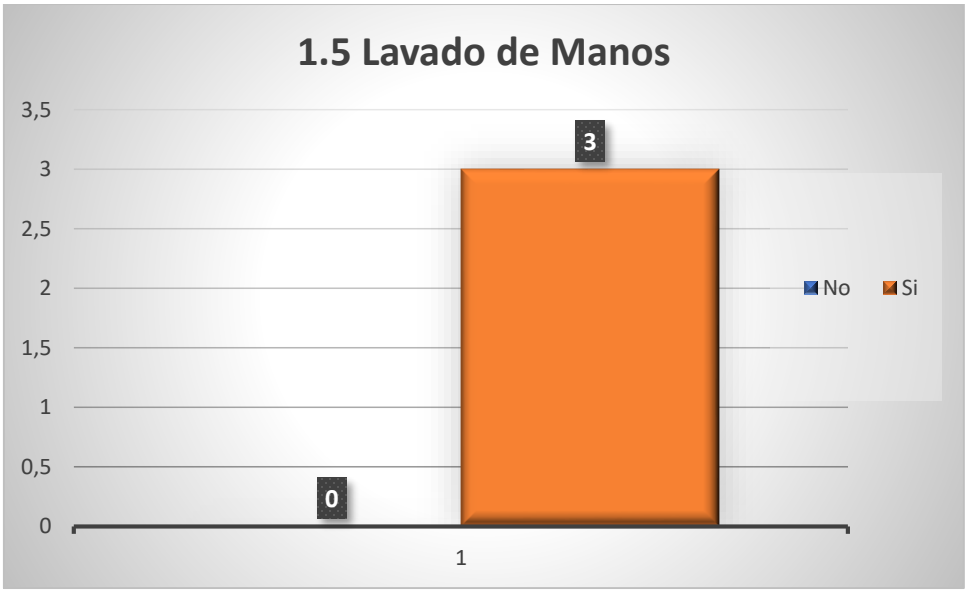


1.3 Material de Bioseguridad	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

1.4 Distanciamiento	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



1.5 Lavado de Manos	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



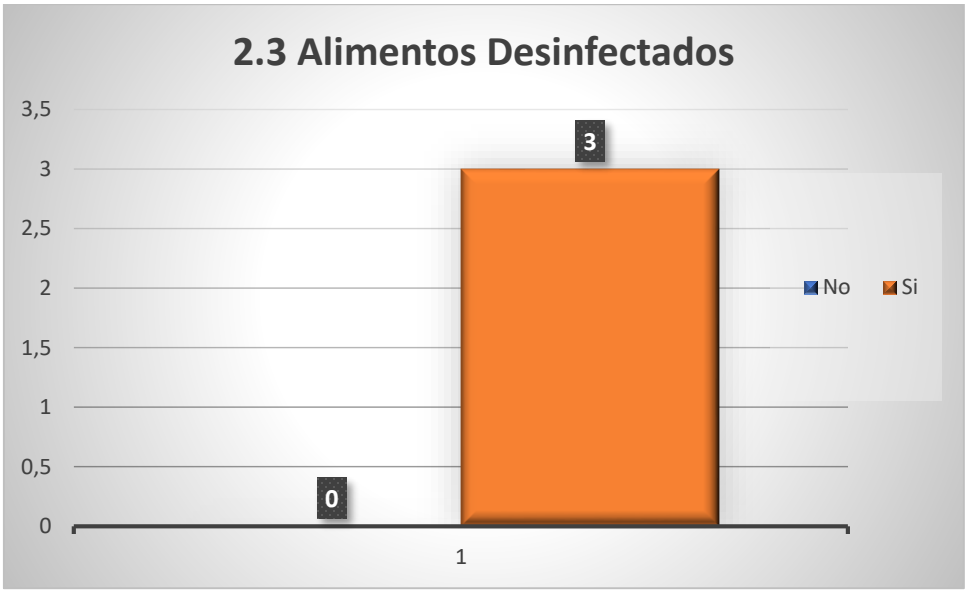
1.6 Pruebas de CoVid-19	**Frecuencia**	**%**
No	2	66.67%
Si	1	33.33%
Total	3	100,00%

2. ¿Cuáles son los protocolos en la manipulación y expendió de los alimentos y bebidas?

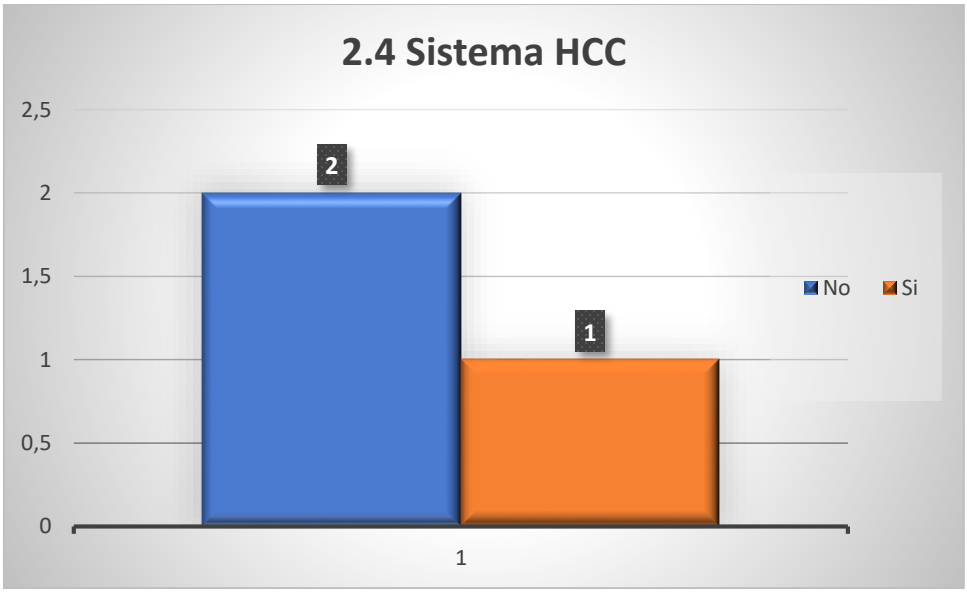
3. 2.1 Material de Bioseguridad	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

2.2 Zapatos con Protectores	**Frecuencia**	**%**
No	2	66,67%
Si	1	33,33%
Total	3	100,00%

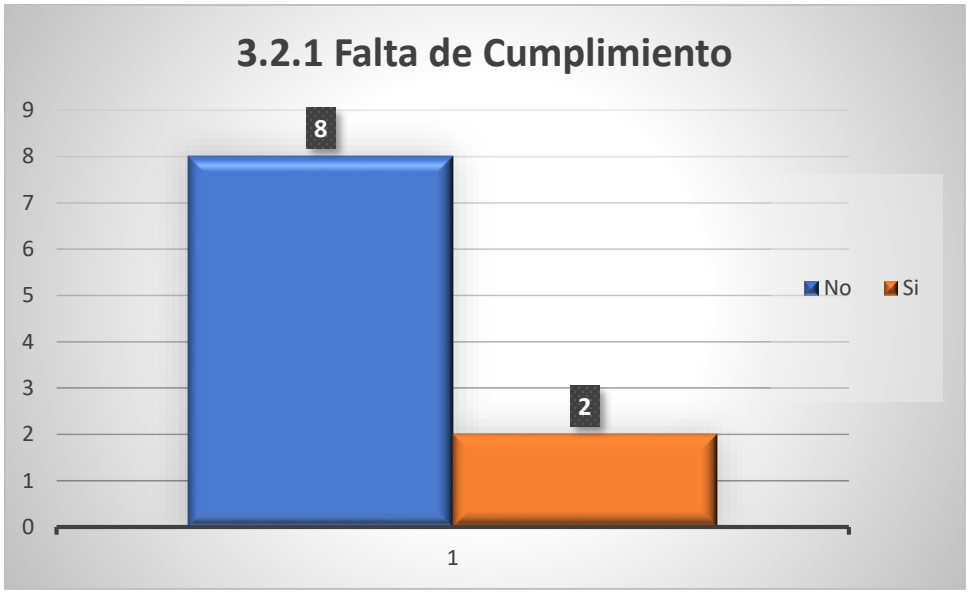
2.3 Alimentos Desinfectados	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



2.4 Sistema HCC	**Frecuencia**	**%**
No	2	66.67%
Si	1	33.33%
Total	3	100,00%



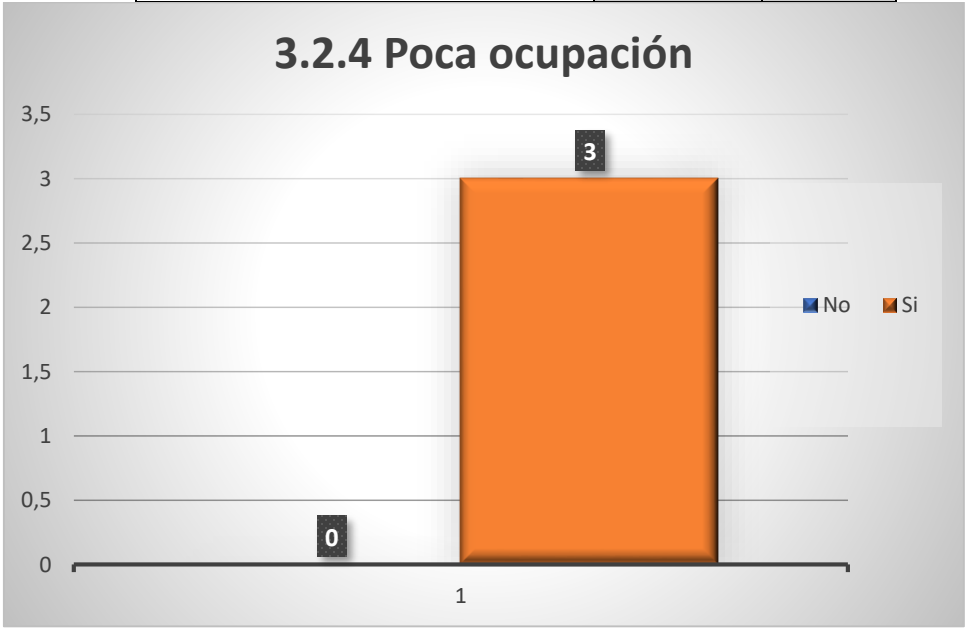
3. ¿Cómo ha cambiado la atención y la rutina de limpieza del restaurant, la cocina y el bar? ¿Qué dificultades de operación se han identificado en el servicio, en los procesos y procedimientos?



3.2.2 Miedo en los Trabajadores	**Frecuencia**	**%**
No	2	66.67%
Si	1	33.3%
Total	3	100,00%

3.2.3 Clientes Despreocupados	**Frecuencia**	**%**
No	2	66,67%
Si	1	33,3%
Total	3	100,00%

3.2.4 Poca ocupación	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

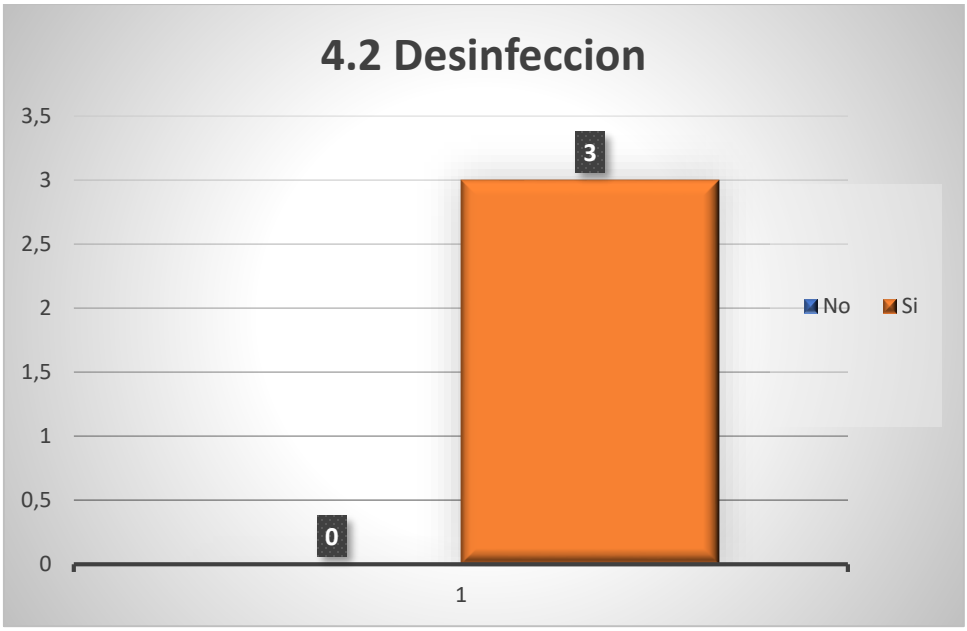


II. Departamento de Recepción

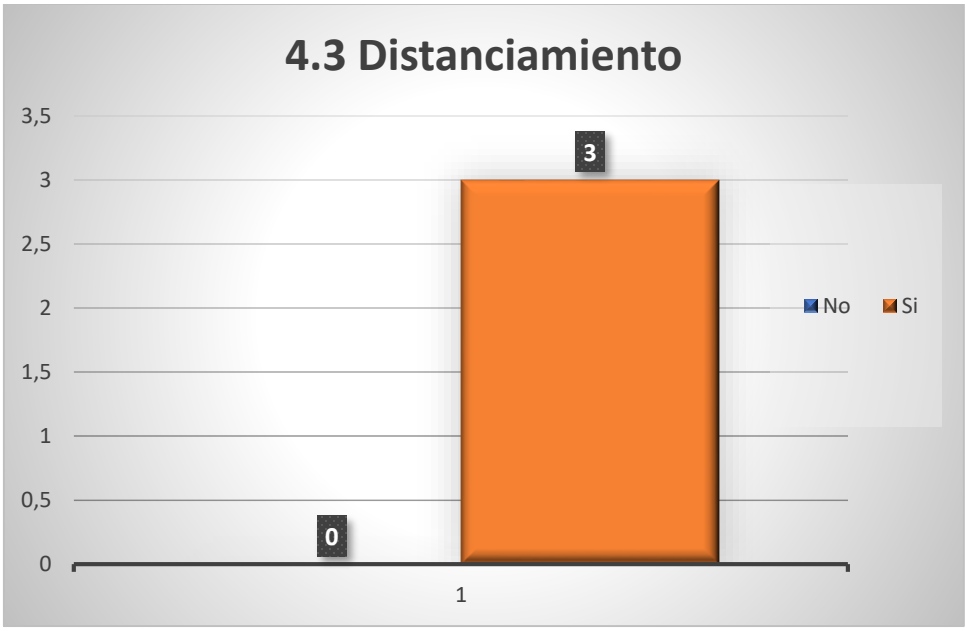
4. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Recepción en tanto a distanciamiento y atención de huéspedes?

4.1 Material de Seguridad	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

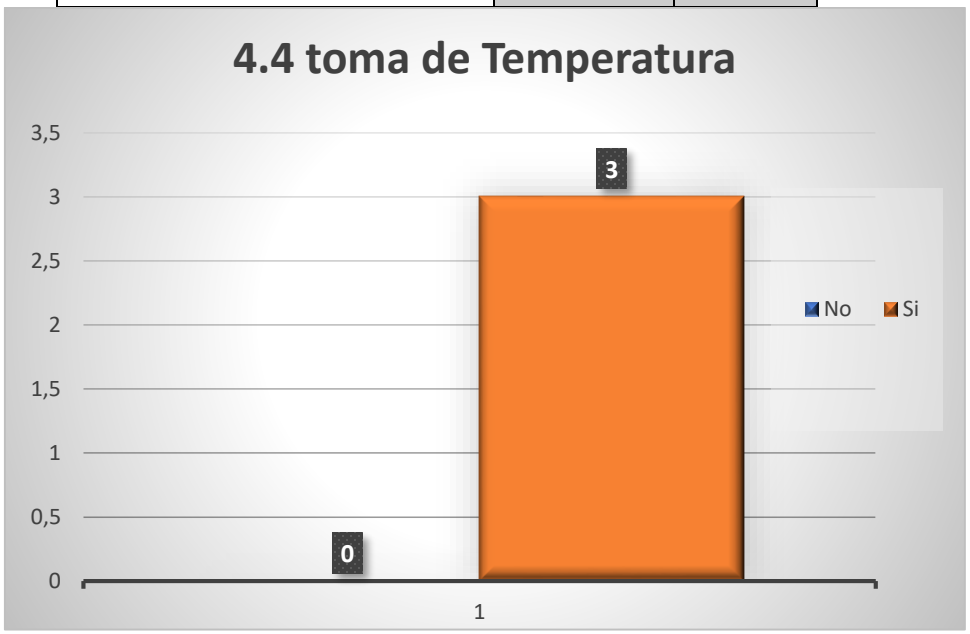
4.2 Desinfección	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



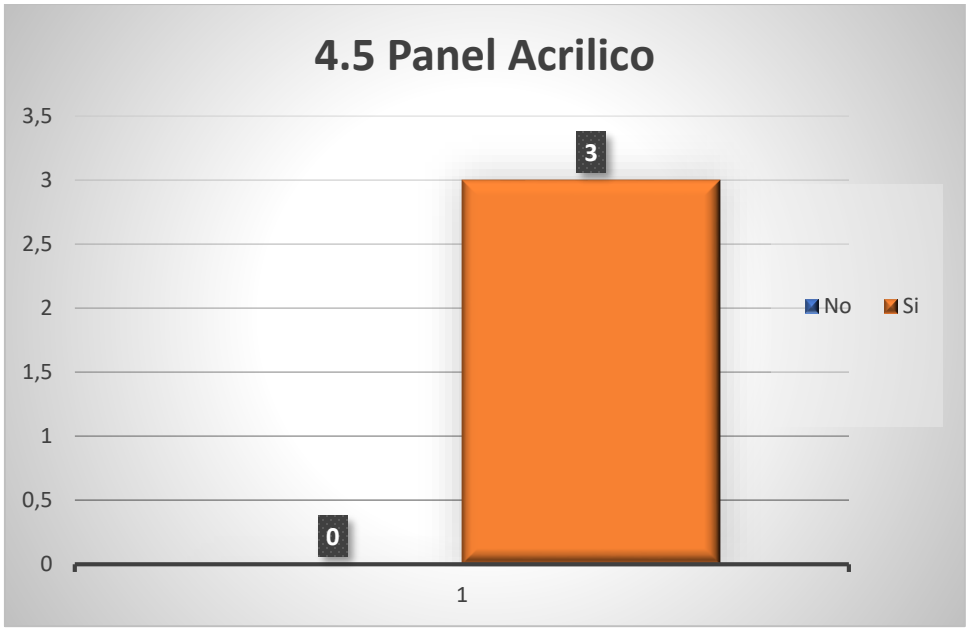
4.3 Distanciamiento	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



4.4 toma de Temperatura	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

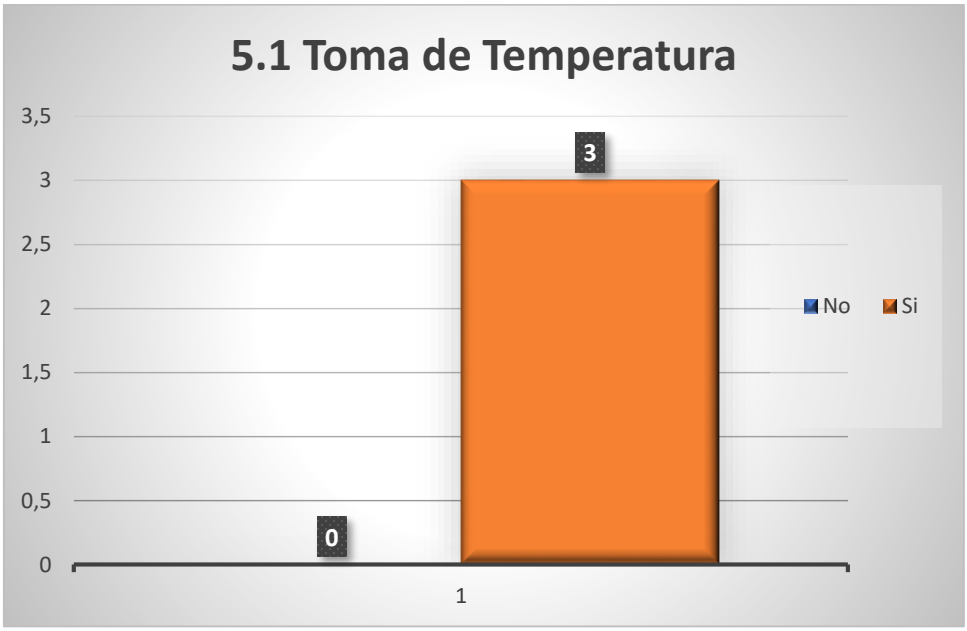


4.5 Panel Acrílico	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

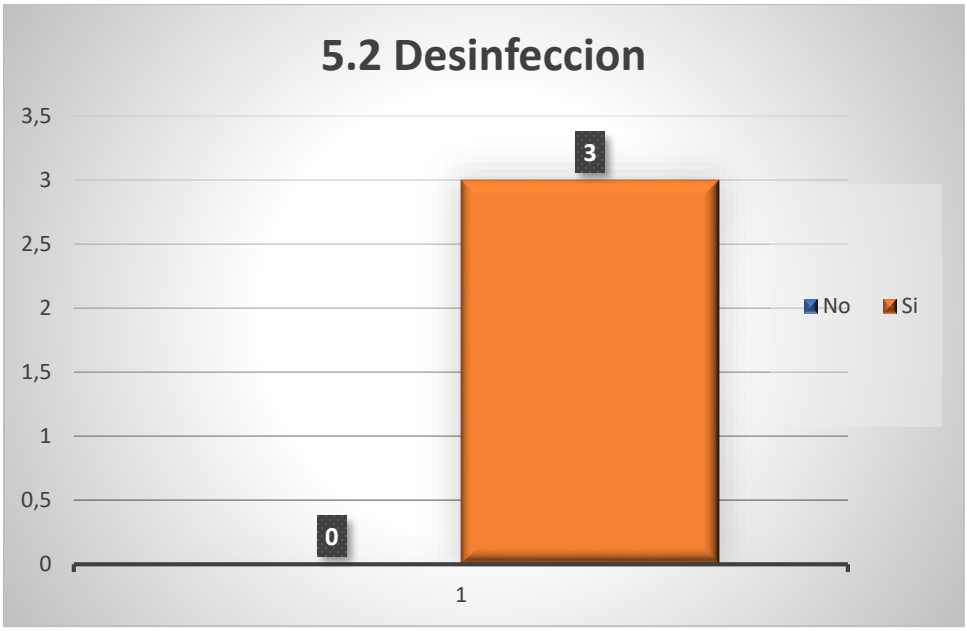


5. ¿Qué cambios se han producido en la operación de ingreso, estadía y egreso de los huéspedes? ¿Qué dificultades se han identificado?

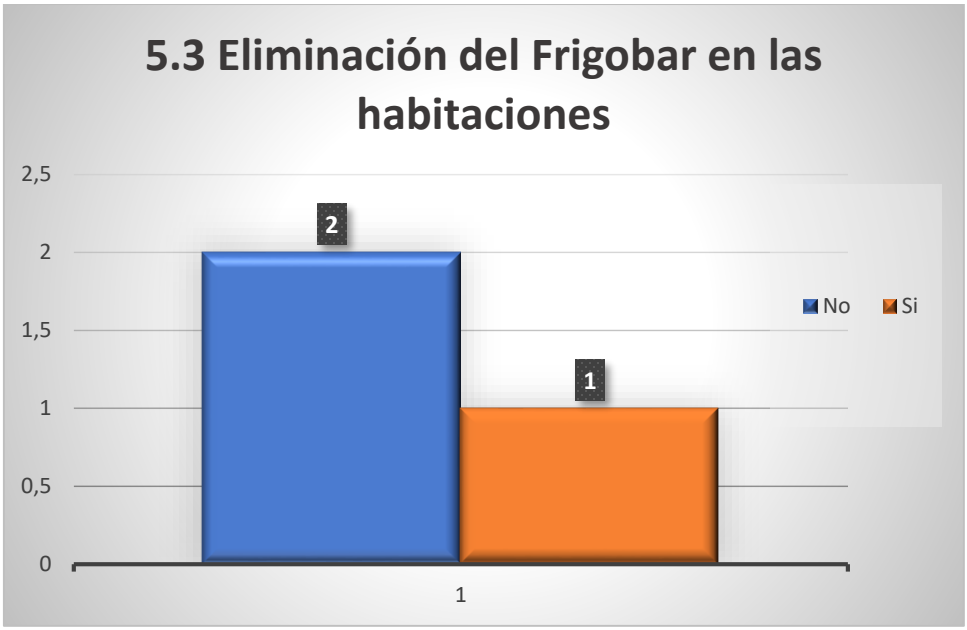
5.1 Toma de Temperatura	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



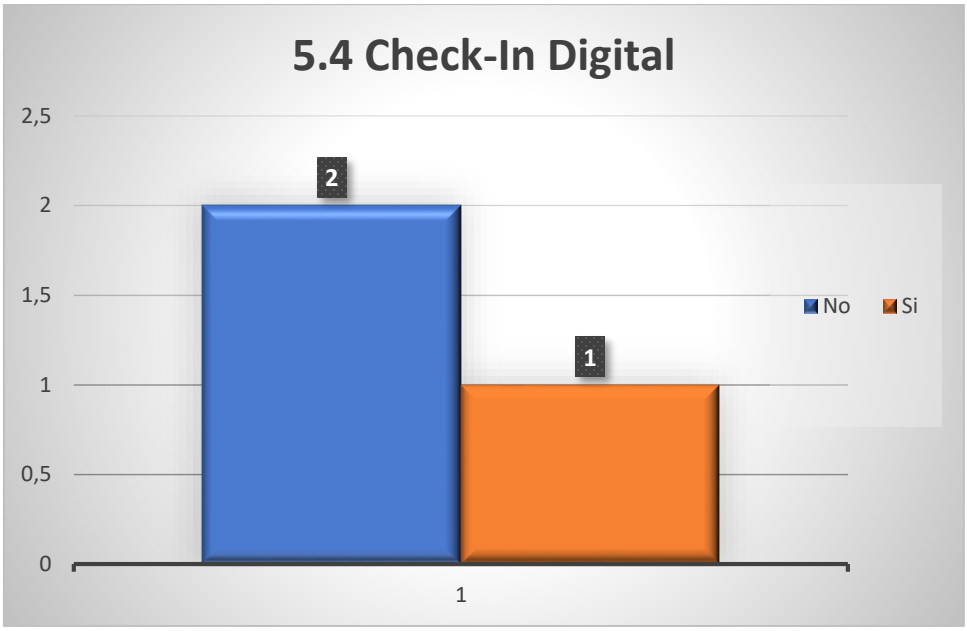
5.2 Desinfección	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



5.3 Eliminación de Frigobar en las habitaciones	Frecuencia	%
No	2	66.67%
Si	1	33.33%
Total	3	100,00%



5.4 Check- In Digital	**Frecuencia**	**%**
No	2	66.67%
Si	1	33.33%
Total	3	100,00%

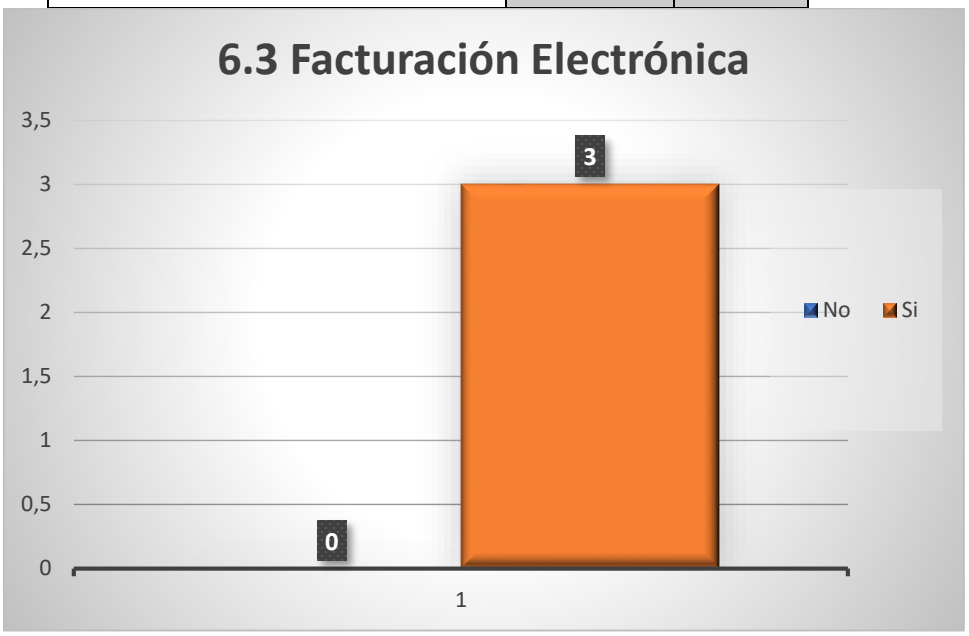


6. ¿Qué mecanismos de reserva, pago de servicio y facturación han habilitado?

6.1 Desinfección del Dinero	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

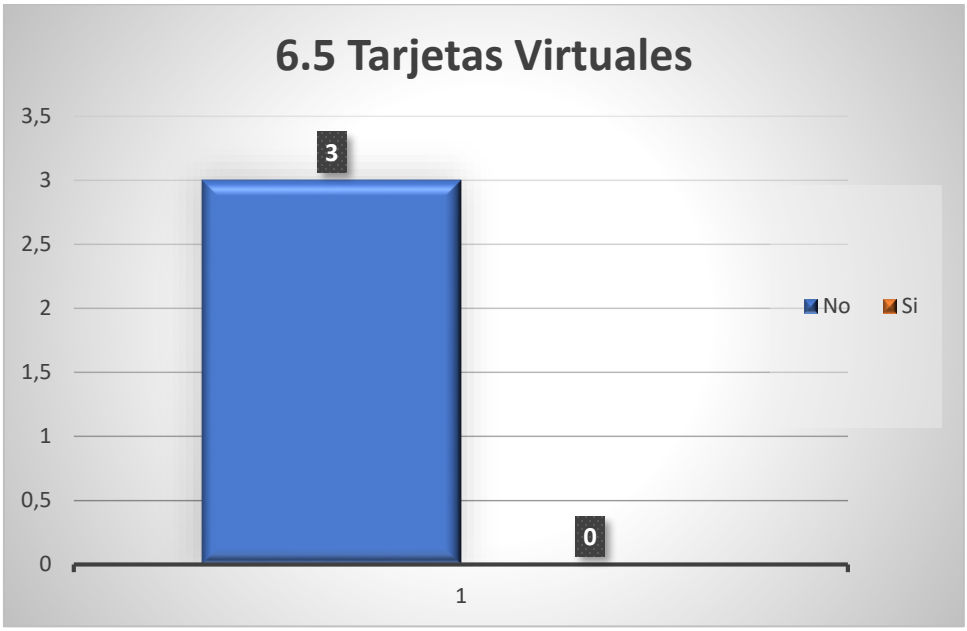
6.2 Pago con Tarjeta	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

6.3 Facturación Electrónica	Frecuencia	%
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



6.4 Código QR	Frecuencia	%
No	2	66,67%
Si	1	33,3%
Total	3	100,00%

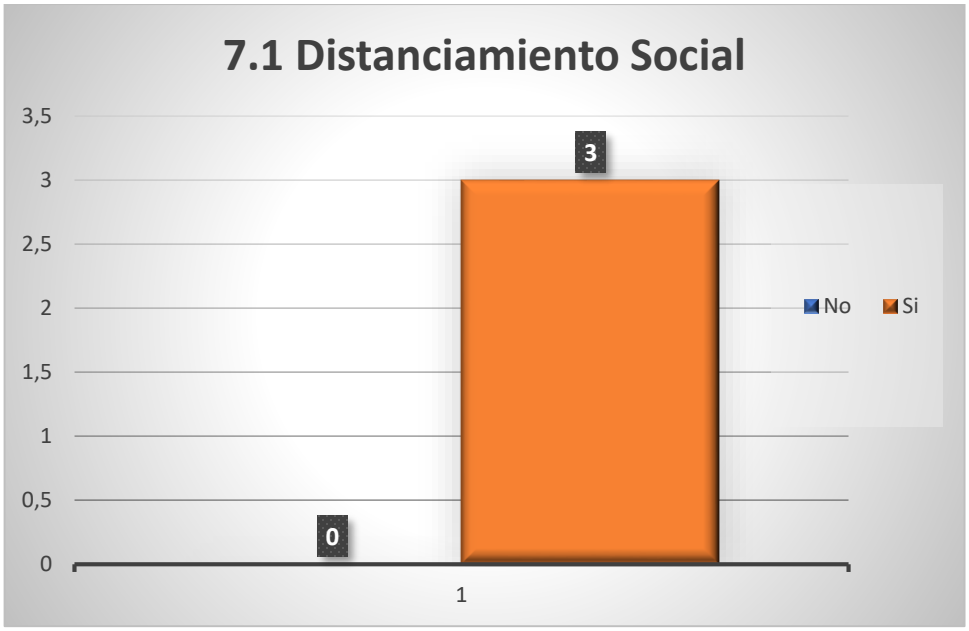
6.5 Tarjetas Virtuales	**Frecuencia**	**%**
No	3	100,00%
Si	0	0,00%
Total	3	100,00%



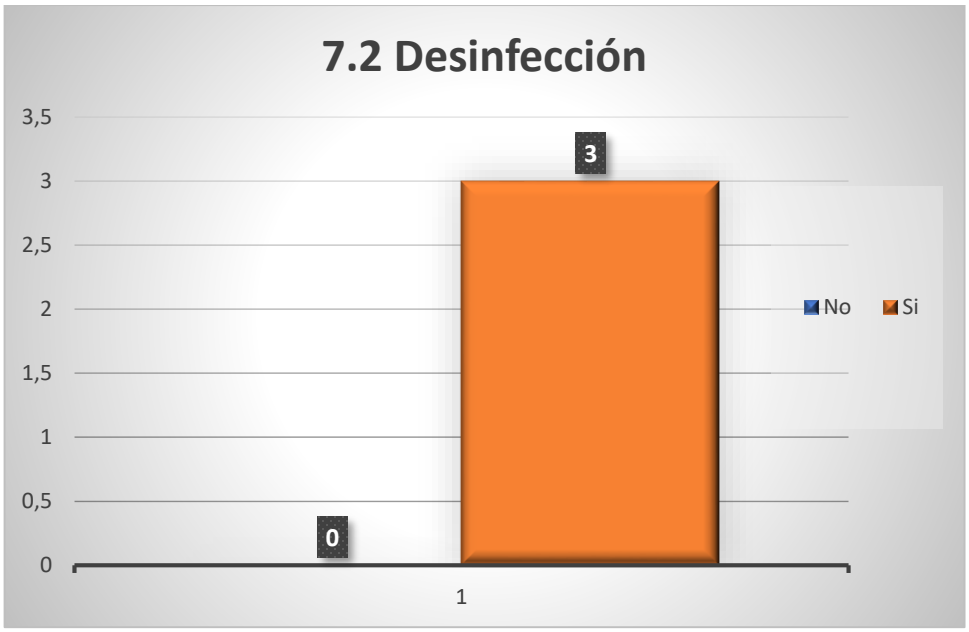
III. Departamento de Ama de Llaves

7. ¿Qué protocolos se han implementado en el departamento de Ama de Llaves en tanto al distanciamiento, la limpieza y desinfección, al uso de equipo de protección personal y el uso y disposición de materiales?

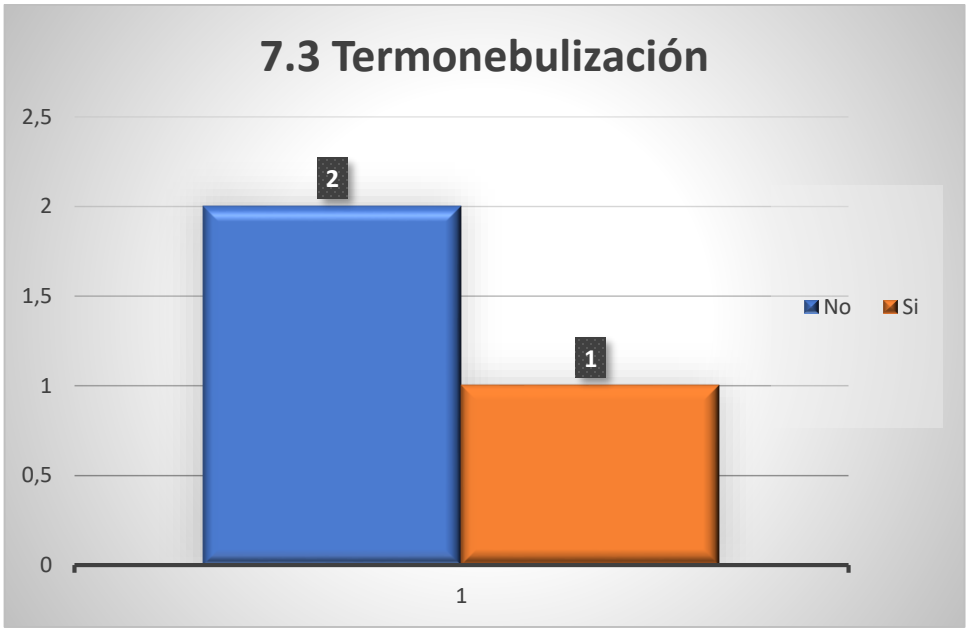
7.1 Distanciamiento Social	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



7.2 Desinfección	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



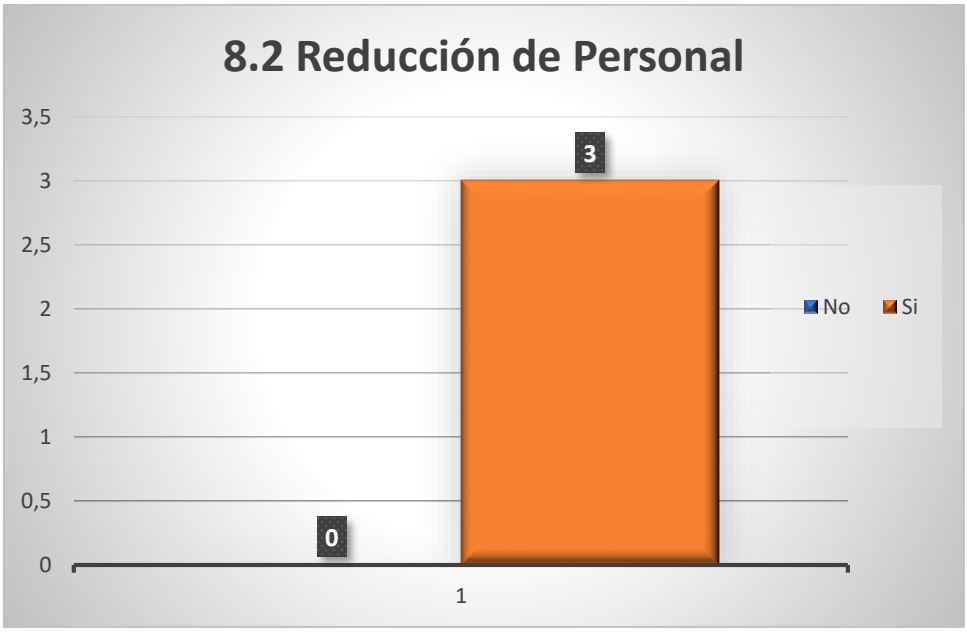
7.3 Termo nebulización	**Frecuencia**	**%**
No	2	66,67%
Si	1	33,33%
Total	3	100,00%



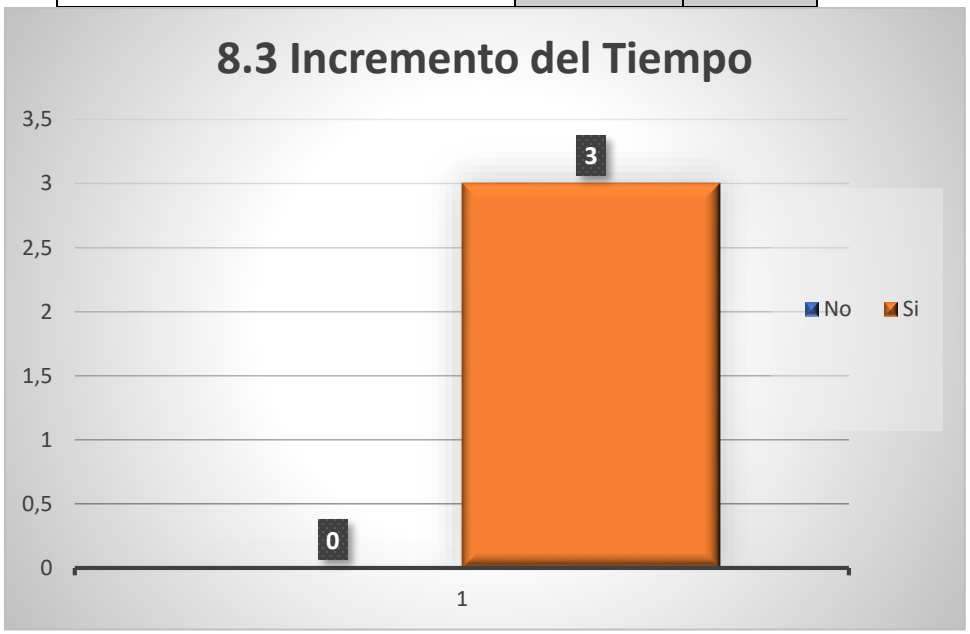
8. ¿Cuáles son las dificultades que se han identificado al efectuar la limpieza de las habitaciones, zonas comunes y servicios higiénicos?

9. 8.1 Temor de los Trabajadores	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

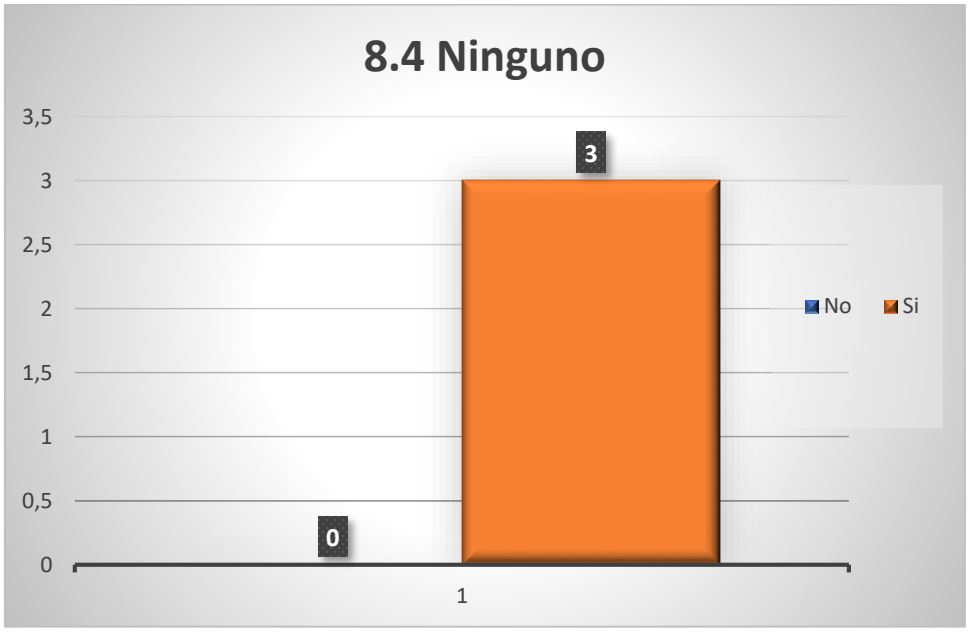
8.2 Reducción de Personal	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



8.3 Incremento del Tiempo	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	10	100,00%

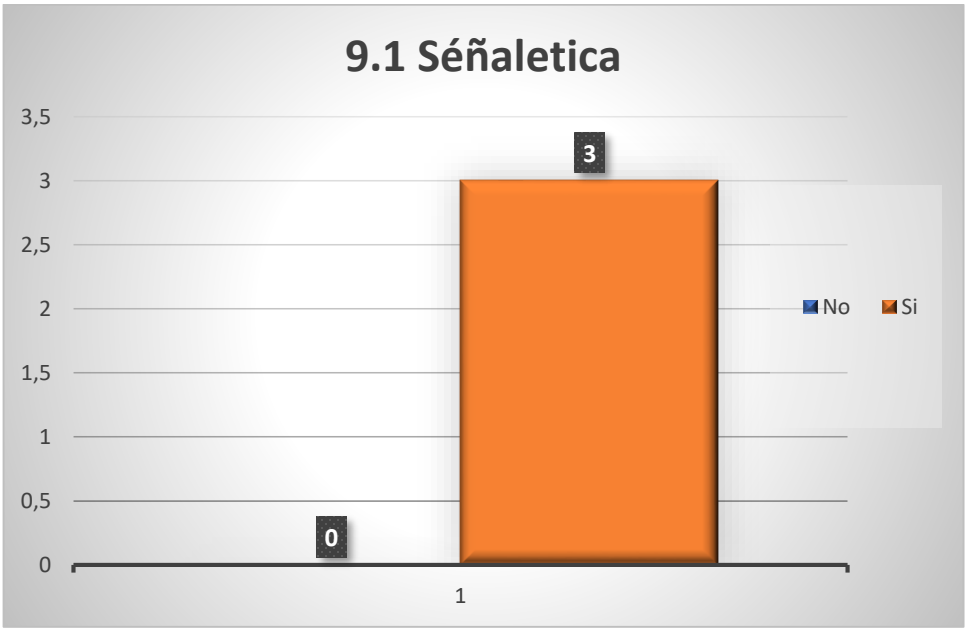


8.4 Ninguno	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%

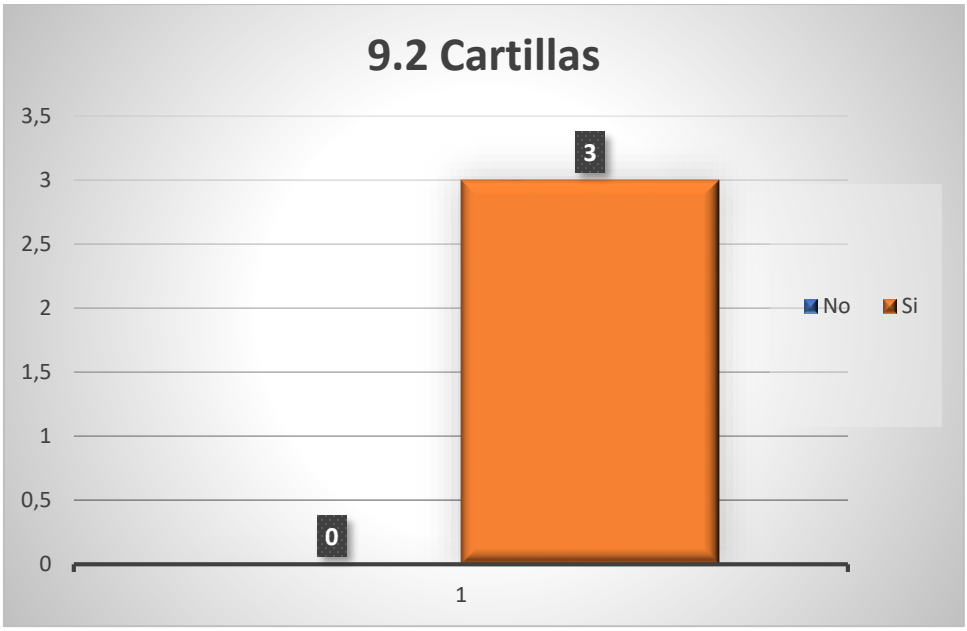


9. ¿Qué tipo de señalética se ha implementado? ¿Hay cartillas informativas sobre el correcto lavado de manos en los servicios higiénicos?

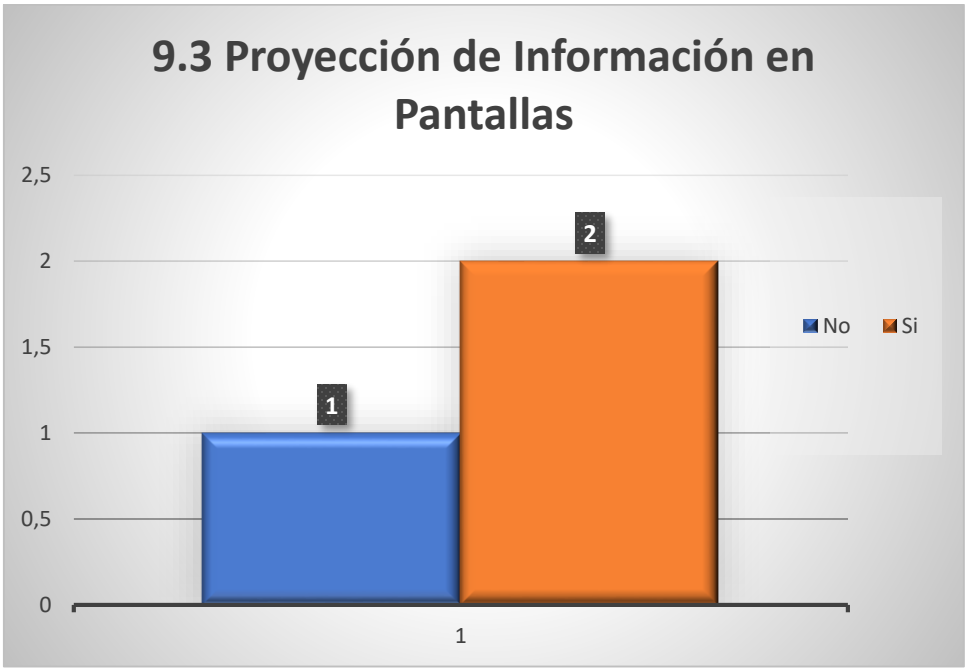
9.1 Señalética	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



9.2 Cartillas	**Frecuencia**	**%**
No	0	0,00%
Si	3	100,00%
Total	3	100,00%



9.3 Proyección de Información en Pantallas	Frecuencia	%
No	1	33.3%
Si	2	66,67%
Total	3	100,00%



11. ¿En qué porcentaje aproximadamente considera que se redujó el personal de su establecimiento?

11. ¿En qué porcentaje aproximadamente considera que se redujo el personal de su establecimiento?	Frecuencia	%
65	0	10,00%
70	0	20,00%
75	0	20,00%
80	3	20,00%
90	0	30,00%
Total	3	100,00%

12. ¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?

12. ¿Cuál es el monto aproximado que se destinaba a los gastos corrientes por mes antes de la pandemia?	Frecuencia	%
1200	1	10,00%
2000	0	10,00%
3000	1	10,00%
4000	0	10,00%
5000	0	10,00%
6000	0	10,00%
7000	0	10,00%

8000	0	10,00%
10000	0	10,00%
15000	1	10,00%
Total	3	100,00%

13. ¿Cuál es el monto aproximado que usted destina mensualmente en la implementación de los protocolos de bioseguridad en su establecimiento?

13. ¿Cuál es el monto aproximado que usted destina mensualmente en la implementación de los protocolos de bioseguridad en su establecimiento?	Frecuencia	%
1500	1	10,00%
3000	0	10,00%
6000	1	10,00%
8000	0	10,00%
10000	0	20,00%
11000	0	10,00%
14000	0	10,00%
20000	0	10,00%
21000	1	10,00%
Total	3	100,00%