



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DEL NORDESTE



FACULTAD DE ARTES DISEÑO
Y CIENCIAS DE LA CULTURA

LICENCIATURA EN TURISMO

TESINA DE INVESTIGACIÓN

**REDISEÑO DE LOS PROCESOS DE
SERVICIO EN LA ACTIVIDAD HOTELERA
POST IMPACTO DEL COVID -19:
ANÁLISIS DE CASO, TURISMO HOTEL CASINO.**

Alumna: Altamirano Barrenechea, Lucila Rosalía

Directora: Lic. María Natalia Cáceres

Corrientes 2021

Índice

Resumen	6
Capítulo I.....	7
Formulación del Problema	8
Justificación.....	9
Objetivos	12
General	12
Específicos	12
Antecedentes	13
Hipótesis.....	15
Marco Teórico	16
Metodología	31
Etapa 1 - Trabajo de Gabinete.....	31
Etapa 2 - Trabajo de Campo.....	32
Etapa 3 - Análisis y Procesamiento de la Información.....	35
Capítulo II	37
Caracterización del área de estudio	38
Análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo	43
Capítulo III	58
Propuestas, recomendaciones y aportes	59
Conclusión.....	65
Bibliografía.....	67
Anexos.....	72

Índice de tablas

Tabla 1: Tipos de establecimientos de hospedaje	28
Tabla 2: Clasificación de alojamientos turísticos.....	29
Tabla 3: Dimensiones, variables e instrumentos de recolección de datos.....	32
Tabla 4: Servicios que ofrece el hotel.....	39
Tabla 5: Áreas del hotel: de mayor circulación a menor circulación.....	43
Tabla 6: Grillas de observación - Datos generales.....	51

Índice de figuras

Figura 1: Neologismo “Servucción”	23
Figura 2: Diferenciación entre la fabricación de un producto y un servicio.....	24
Figura 3: Previsión para 2020: llegadas de turistas internacionales en el mundo.....	72
Figura 4: Llegadas de turistas internacionales, 2000-2019, y escenarios para 2020.....	72
Figura 5: La recuperación de las llegadas más rápida fue tras el SARS (11 meses).....	73

Índice de gráficos

Gráfico 1: Organigrama.....41

Gráfico 2: Grado de aplicación del “Protocolo COVID -19 para alojamientos turísticos”...50

Resumen

Título: Rediseño de los procesos de servucción en la actividad hotelera post impacto del COVID -19: análisis de caso, Turismo Hotel Casino.

- Naturaleza de la tesina: investigación
- Resumen de la propuesta:

El presente trabajo de investigación correspondiente a la cátedra de Taller de Tesina de 5to año de la Carrera Licenciatura en Turismo, de la Universidad Nacional del Nordeste tiene como objetivo la descripción del rediseño de los procesos de servucción en los hoteles de Corrientes Capital a partir del impacto provocado por el COVID -19 en la actividad hotelera durante el año 2020, tomando como estudio de caso al alojamiento Turismo Hotel Casino.

Basándose en el modelo de servucción de calidad de Pierre Eiglier y Eric Langeard (1991), se analizarán los principales ejes sobre los que se asienta este proceso, es decir, todos los aspectos que componen un servicio, desde los clientes que utilizarán los mismos, como el sistema de organización interna de la empresa, el soporte físico que corresponde al conjunto de elementos materiales de esta última y a los propios trabajadores que ofrecen el servicio, en este caso, dentro del establecimiento hotelero en estudio.

Para la investigación se registrarán los cambios en los procesos de servucción del Turismo Hotel Casino y se tendrá en cuenta el documento “Protocolo COVID -19 para alojamientos turísticos” a nivel nacional para la activación de alojamientos en emergencia sanitaria.

- *Palabras Claves:* servucción – hotelería – pandemia COVID 19 – resiliencia– rediseño.
- Alumna – tesista: Lucila Rosalía, Altamirano Barrenechea
- Dirección: México 1121, Corrientes
- Celular: 3794750168
- Correo: lucila22rab@gmail.com
- Director/a: Lic. María Natalia Cáceres

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN



Formulación del Problema

El tema de investigación tratará sobre el rediseño de los procesos de servucción en la actividad hotelera ante el impacto del COVID -19, centrandolo estudio en un análisis de caso sobre el Turismo Hotel Casino localizado en Corrientes Capital.

Como consecuencia del impacto sanitario y socio - económico que ha provocado el COVID -19, es probable que los procesos de servucción sufrirán una serie de cambios y transformaciones, los cuales conducirían al rediseño de los procesos, los cuales podrían estar estrechamente condicionados por los protocolos que se seguirán durante la reactivación de la actividad en los hoteles en emergencia sanitaria, y serán exigidos para la reapertura de dichos establecimientos.

Se ha logrado definir el problema de investigación desde la lectura de material, sobre el contexto en el que se encuentra actualmente el turismo, en noticias donde se manifestaba el impacto que está sufriendo el sector hotelero en Argentina.

Asimismo, se realizaron lecturas de distintos informes publicados por la Organización Mundial del Turismo (OMT) donde se enumeran los impactos que sufrió la actividad turística en general, como también los antecedentes de otras crisis por las que atravesó el turismo.

El tema de investigación se basa en el modelo de servucción de calidad de Pierre Eiglier y Eric Langeard (1991) quienes acuñaron este término por primera vez en 1989, y consiste en la producción de servicios. Según este modelo un servicio está compuesto por los clientes que utilizarán los mismos y son una parte fundamental del proceso, como el sistema de organización interna de la empresa, el soporte físico que corresponde al conjunto de elementos materiales de esta última y a los propios trabajadores que ofrecen el servicio.

Entonces, el objetivo será describir de qué manera se rediseñaron los procesos de servucción en un hotel de Corrientes Capital a partir del impacto sanitario y socio-económico que generó la crisis del COVID -19, tomando como referente un alojamiento para comprender la realidad del sector hotelero de la ciudad. Con la finalidad de plasmar un estudio más detallado y optimizar los tiempos necesarios para realizar la investigación, la cual se centrará en un estudio de caso sobre el Turismo Hotel Casino.

Justificación

La temática de la presente investigación surge a partir de la problemática que se presentó en el sector hotelero por los impactos sanitarios y socio-económicos generados por la pandemia de COVID-19.

En principio, el sector hotelero fue seleccionado por el investigador por ser una de las actividades más afectadas por la crisis del COVID-19 en Argentina y el resto del mundo. Según Graciela Fresno (2020) titular de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica (FEHGRA):

“Los hoteles han visto caer sus reservas en un 100% y la ocupación se va deteriorando cada vez más y va a llegar a 0. A su vez, la gastronomía redujo su trabajo en más de 50% en algunos lugares y en otros directamente está cerrada. La situación del sector es alarmante”.

Además, Roberto Amengual (2020) titular de la Asociación de Hoteles de Turismo (AHT) y presidente de Amerian Hoteles, afirmó: “La hotelería atraviesa una crisis sin precedentes dado que la cuarentena obligatoria hace que las empresas del sector no tengan facturación y en consecuencia, enfrenten serias dificultades para sostener sus estructuras y pagar salarios”.

La pandemia ha generado grandes impactos tanto en la economía como en el turismo internacional, a partir de estos se pueden enumerar:

- La OMT (2020) estima que las llegadas de turistas internacionales podrían reducirse entre un 20% y un 30% en 2020. (Ver Figura 3 en anexos)
- “El 96% de los destinos del mundo impone restricciones a los viajes”. OMT (2020)
- “El tráfico aéreo se ha reducido un 90%, los atractivos turísticos están cerrados, al igual que hoteles y restaurantes de medio mundo”. García López, R. (2020)
- Se han tomado diversas medidas, incluidos algunos requisitos de cuarentena o autoconfinamiento, certificado médico, invalidación o suspensión de emisiones de visados, etc.
- Según la World Travel & Tourism Council (WTTC) se destruyen por día 1 millón de puestos de trabajo relacionados con el turismo. Esta crisis está poniendo en riesgo inmediato a cerca de 100 millones de trabajos y hasta 320 millones se verán afectados en los próximos meses.

Siguiendo en la línea del impacto mundial que ha generado la pandemia en el sector turístico el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili (2020) afirmó:

“El COVID-19 ha afectado a los viajes y al turismo como ningún otro evento anterior en la historia. Los gobiernos han antepuesto la salud pública y han introducido restricciones totales o parciales a los viajes. Con el turismo suspendido, los beneficios que genera el sector están 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. La OMT, por lo tanto, insta 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”

En el párrafo anterior se enumeraron los principales impactos a nivel global, los cuales también se pueden ver a continuación reflejados en las distintas áreas que conforman el sector turístico de Argentina.

- El Gobierno nacional decidió prohibir todos los vuelos hasta septiembre del año 2020. La norma fue elaborada por la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC).
- “Hay muchas agencias de viajes en peligro de cerrar sus puertas. La Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viaje y Turismo (FAEVYT) solicitó la declaración de emergencia económica, productiva y fiscal del sector”.
- Héctor Dopazo (2020) Presidente de la Asociación Misionera de Agencias de Turismo (AMAT) estimó que “son 5.640 empresas de viajes y agencias de turismo en el país y cerca de 25.000 puestos de trabajo en situación delicada”.
- Las reservas de los hoteles cayeron en un 100% y muchos restaurantes están cerrados o al 50% de su capacidad.

A raíz de los impactos internacionales y nacionales mencionados anteriormente, se puede comprobar que la pandemia del COVID-19 ha afectado al turismo en general y a la hotelería en particular. Esto último ha provocado que se elaboren diferentes protocolos para la reapertura post COVID-19 de los establecimientos hoteleros, en los cuales se describen medidas preventivas y nuevas acciones a realizar ante la nueva normalidad.

Estos protocolos se pueden relacionar con el proceso de servucción y el rediseño de estos procesos. Porque influyen directamente en como un alojamiento tendrá que rediseñar los espacios comunes, actividades de sus empleados, la atención al público, como así también

incrementar las medidas de seguridad e higiene en el edificio, entre otras pautas que afectarán a los procesos que estaban definidos antes del COVID-19.

Es oportuno destacar que:

El sector hotelero es el más amplio entre los sectores turísticos, representado esto por la absorción de mano de obra y generación de inversiones. En conjunto con el sector de alimentos y bebidas, que son los principales componentes del llamado Sector Hospitalidad, representan más del 70% de los puestos de trabajo turísticos a nivel mundial.

Con respecto a la importancia del sector hotelero en el país, la actividad de hoteles y restaurantes durante el 2019 contribuyó al PBI en un 1.98% ubicándose por encima de diversas ramas industriales como la fabricación de productos textiles, fabricación de prendas de vestir, fabricación de vehículos automotores y salud pública.

Por último, para la selección del tema asimismo influyó la motivación personal del investigador por su desarrollo profesional, gracias al cual ha tenido la posibilidad de desempeñarse en el ámbito de la hotelería, donde tuvo experiencia en relación con vivenciar de cerca los procesos de servucción y la importancia que denotan dichos procesos para el interior de un hotel. Por dicha experiencia del investigador, se cree a priori, que a raíz de lo solicitado desde los protocolos nacionales, provinciales y municipales para la hotelería, los procesos de servucción serán rediseñados para cumplir con los nuevos requerimientos ante la reapertura de los establecimientos hoteleros.

Objetivos

General

Describir de qué manera se rediseñaron los procesos de servucción en el Turismo Hotel Casino de Corrientes Capital a partir del impacto que generó la crisis del COVID -19, al momento de la reactivación de la actividad hotelera en el 2020.

Específicos

- Identificar los cambios en los procesos de servucción del Hotel de Turismo a partir de la crisis del COVID -19.
- Registrar las medidas de prevención e higiene que se tomaron en el hotel. Teniendo en cuenta el documento “Protocolo COVID -19 para Alojamientos Turísticos”. Y calificar el grado de aplicabilidad de dicho protocolo en el Turismo Hotel Casino.
- Detectar si el Hotel de Turismo cuenta con un protocolo propio.
- Determinar el grado de capacitación del personal con respecto a las medidas de prevención de COVID -19.

Antecedentes

En cuanto a antecedentes de mayor antigüedad se pueden destacar trabajos cuyas temáticas abordadas son similares al impacto sanitario y socio-económico que ha provocado el COVID -19, a continuación, algunos ejemplos:

- ✓ De la Fe López et al., (2004). *Impacto de los acontecimientos mundiales en el turismo*. Casos de estudio. *Economía*, (19-20), 135-165.

En el mismo se destacan diversos acontecimientos y sus efectos sobre el turismo, entre ellos conflictos bélicos como la Guerra de Irak y el conflicto israelí-Palestino, el ataque terrorista a las Torres Gemelas; conflictos políticos en Venezuela y políticos-sociales en Colombia; fenómenos naturales como el tsunami ocurrido en el sureste asiático en 2004 y epidemias que han afectado al turismo como el SARS. Cada uno de los casos es abordado desde el campo de la economía.

- ✓ Oehmichen-Bazán, C., y Pombo, M. D. P. (2010). *El miedo ante el riesgo global: apuntes sobre la emergencia del virus A/H1N1 y el turismo*. *Revista Nuevas Tendencias en Antropología*, 1, 161-185.

Este artículo se enfoca en la epidemia de la “Gripe porcina” provocada por el virus A/H1N1 que tuvo sus inicios en el año 2009. Un hecho que también tuvo su impacto en el turismo, puntualmente se menciona el caso de Cancún, México: “La alerta sanitaria paralizó la actividad económica y social del país, afectando principalmente los destinos turísticos como Cancún en donde el cierre de hoteles provocó la pérdida de alrededor de 30 mil empleos”.

En cuanto a estudios que abarquen temáticas relacionadas a la hotelería y la gestión post crisis se destaca el siguiente estudio:

- ✓ Muñiz, D. R. T., y Brea, J. A. F. (2011). *Prácticas hoteleras en la gestión de crisis por catástrofes: el caso de Galicia*. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 1-17.

El objetivo principal es la propuesta de una serie de medidas de gestión de la crisis que deben tener en cuenta los gerentes o responsables de los establecimientos hoteleros de un destino que se ha visto afectado por una catástrofe. Identificando tanto las prácticas que resulten más convenientes como aquellas que deban evitarse, con el fin de que el alojamiento hotelero logre una rápida recuperación o incluso alcance una mayor posición competitiva tras la crisis.

Por otro lado, luego de haber realizado una búsqueda más detallada en relación a investigaciones más específicas sobre el rediseño de procesos de servucción en relación a las crisis antes mencionadas, no se ha encontrado ninguna investigación realizada con relación al tema planteado, pero se toma como referencias temas que tienen concordancia con el presente proyecto.

✓ La SERVUCCIÓN es un término francés propuesto por los profesores franceses Pierre Eiglier y Eric Langeard, autores del libro “*Servucción*”¹ referido al “Marketing de los Servicios”

✓ De Gómez, M. Y. B., y de Berrios, O. G. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. Visión gerencial, (1), 21-32.

Este estudio desarrolla el concepto de servucción relacionado con la calidad del servicio.

En cuanto al rediseño de procesos en un alojamiento, se destaca el siguiente artículo:

✓ Quintero et al., (2016). *Aplicación de procedimiento para rediseñar el proceso de alojamiento en el Hotel Vueltabajo*. Avances, 18(3), 213-220.

Este estudio aborda la gestión de la calidad del proceso de alojamiento y establece como objetivo “Implementar un procedimiento que permita el rediseño del proceso de alojamiento en el Hotel Vueltabajo” a raíz de la problemática detectada, la cual consiste en que “el enfoque de gestión de la calidad del proceso de alojamiento y su diseño en el Hotel Vueltabajo, no contribuye de manera eficaz a la elevación del índice de satisfacción del cliente”.

Si bien este trabajo no tiene como objetivo analizar el rediseño de los procesos de un alojamiento post catástrofes, crisis económicas, o un hecho como la pandemia del COVID -19, es oportuno resaltar los materiales y métodos que fueron utilizados para el rediseño de los procesos en el Hotel Vueltabajo, como ser diagramas de flujo y mapas de procesos de los diferentes procesos identificados

Por último, cabe destacar que la investigación consiste en un estudio de caso de un alojamiento hotelero.

¹ Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción*. McGraw Hill.

Hipótesis

Los procesos de servucción en el Turismo Hotel Casino durante la reactivación del sector hotelero ante el COVID -19 tendrán que rediseñarse tomando mayor cantidad de medidas en las áreas comunes y en el sector de recepción donde existe mayor circulación de huéspedes.

Marco Teórico

La presente investigación versa sobre el rediseño de los procesos de servucción en la actividad hotelera ante el impacto sanitario y socio-económico provocado por el COVID -19, por lo cual, para abordar dicha temática, en este capítulo se presentará información documental y conceptos teóricos de algunos autores relacionados con la temática, a fin de sustentar y apoyar la investigación. Para esto resulta oportuno comenzar desarrollando la teoría de las organizaciones.

Teoría de las Organizaciones

Alonso Munguía (2006) expresa que la teoría de las organizaciones “Es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general” (p.5).

No obstante, para los fines del presente trabajo LA ORGANIZACIÓN será entendida como la empresa. A partir de esto se tomarán distintos conceptos que se han desarrollado sobre las organizaciones.

Como menciona De Escalona (2007) desde principios del siglo las organizaciones han sido objeto de estudio y reflexión para los distintos investigadores del área del trabajo. Así también a lo largo de los años se han desarrollado numerosas teorías en busca de comprender la conducta del hombre en la organización, las características de la organización y la interacción entre ambos.

Según (Zerilli, 1984, como se citó en Chacón, 2006) entiende por organización, “la combinación de los medios humanos y materiales disponibles, en función de la consecución de un fin, según un esquema preciso de dependencias e interrelaciones entre los distintos elementos que la constituyen” (p. 51).

Chiavenato (2007) se refiere a las organizaciones como aquellas que “pueden estar enfocadas tanto a la producción de bienes o productos (artículos de consumo, máquinas y equipos, etc.) como a la producción o prestación de servicios” (p. 6). Además, “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas” (Barnard, 1971; citado por Chiavenato, 2007, p.6)

De acuerdo con el concepto de Chiavenato, entonces un hotel sería una organización que fue creada para brindar un servicio que, en su caso, corresponde al servicio de alojamiento. Por otro lado, según Barnard, un hotel es un sistema en el cual están involucradas dos o más personas que llevan a cabo una serie de actividades.

La Teoría de Sistemas en la Organización

En la década de los sesenta los teóricos comenzaron a considerar a la organización como un sistema. Al hablar de sistemas, se puede relacionar con una infinidad de áreas donde es posible encontrar dicho término. A continuación, se mencionan algunas definiciones de distintos autores:

- ✓ “Un sistema es un conjunto de partes que funcionan como una sola entidad. Puede estar compuesto de muchas partes más pequeñas o ser el mismo parte de un sistema mayor” (O’Connor y McDermott, 1997, p.31)
- ✓ “Sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados que desarrollan una actividad para lograr determinado objetivo o propósito” (Chiavenato, 2007, p.11)
- ✓ Un sistema operativo “Es un conjunto de recursos humano y otro tipo de recursos, cuyas actividades sistemáticas, se concatenan de tal manera que persiguen lograr un objetivo concreto, y en los que se generan traslados de información, bienes o servicios mediante procedimientos establecidos” (Rodríguez, 2002, Cap. 2, p.26)

Hasta aquí se puede decir que existen aspectos comunes en estas definiciones, como ser el alcance de un objetivo, las partes que componen al sistema y la interrelación entre ellas.

De acuerdo con los autores Katz y Kahn (1986) las organizaciones son “sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y autorreproducirse y con capacidad de respuesta, en constante intercambio con el medio ambiente que los rodea”

Siguiendo esta línea de pensamiento planteada por estos autores, se puede decir que las organizaciones son sensibles a lo que ocurra exteriormente a ellas, como sucede en el caso puntual del Turismo Hotel Casino, el cual actualmente no puede ofrecer sus servicios de alojamiento a los turistas, debido al impacto sanitario y socio-económico provocado en el sector turístico por la pandemia de COVID -19.

A partir de esto, se puede tomar dimensión de la manera en que un suceso o hecho externo a una organización, puede modificar y/o afectar a una empresa, a tal grado de no estar habilitada para seguir operando y no poder abrir sus puertas como consecuencia.

La Estructura Interna de las Organizaciones

De acuerdo a Milio Balanzá, (2000) la organización:

“Serían todas aquellas acciones dirigidas a planificar las tareas, distribuirlas entre las personas y coordinar los esfuerzos para la consecución de unos objetivos.

Pero también podríamos considerar la organización como la empresa en sí ya que es en ella donde se dan todas estas circunstancias” (p.4)

El autor Mintzberg (1991) destaca cinco elementos en la estructura interna de las organizaciones:

- **Ápice estratégico:** es la dirección de la empresa, responsable de la definición de la visión, misión, objetivos y estrategias.
- **Tecnoestructura:** son los especialistas y profesionales responsables por los procesos de planificación, control y estandarización de procedimientos operacionales.
- **Staff de apoyo:** brindan apoyo a la organización, sin efectuar tareas operacionales (administración, finanzas, contabilidad, recursos humanos, logística, marketing)
- **Línea media:** son los mandos medios. Gerentes y supervisores cuya misión es asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos por el ápice estratégico.
- **Núcleo operativo:** está constituido por personal que ejecuta el trabajo. En empresas de servicios turísticos está compuesto principalmente por el personal de línea de frente o de contacto, que interactúa en forma personal con el turista.

Crisis: ¿Barrera u Oportunidad?

La palabra CRISIS viene del griego κρισις (krisis) y este del verbo κρινειν (krinein), que significa "separar" o "decidir". De acuerdo con el autor Pérez (2011)

“Una crisis es algo que se rompe y porque se rompe hay que analizarlo. De allí el término crítica que significa análisis o estudio de algo para emitir un juicio, y de allí también criterio que es razonamiento adecuado. La crisis nos obliga a pensar por tanto produce análisis y reflexión”.

Por otro lado, según la RAE una crisis es un “Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados”. (Real Academia Española, s.f., definición 1)

Para los fines del presente trabajo se toma a las crisis, como una oportunidad al cambio. Como bien menciona Pérez (2011) “las crisis son oportunidades disfrazadas” recordando un proverbio chino.

Adaptación al Cambio

El padre de la psicología social Kurt Lewin (1951), propuso un proceso de cambio organizacional en tres fases: descongelación, cambio, recongelación.

Descongelación.

Es la primera fase en la cual se realiza un proceso preparación y análisis donde se deberá reconocer la necesidad de cambio y eliminar todas aquellas creencias y prácticas anteriores que impedían el crecimiento.

Esta fase es la más compleja debido a la alta resistencia que las personas o los empleados de una organización tienen ante los cambios o rutinas diarias lo que puede disminuir el rendimiento en el trabajo ante una nueva situación o el nuevo sistema de trabajo planteado en la empresa.

Cambio.

Una vez eliminadas las creencias mencionadas anteriormente se inicia con la segunda fase del cambio en sí, donde los empleados deberán afrontar y adaptarse a los nuevos sistemas incorporados.

Los líderes de la organización deben dar el primer paso y ser el ejemplo para sus empleados, dándoles el máximo apoyo posible hasta que la adaptación esté completa.

Recongelación.

Finalmente, cuando los nuevos sistemas están implementados se debe pasar a la última fase, en la cual pasan a formar parte de la nueva cultura de la empresa y los cambios se convierten en rutina.

Los empleados ponen a prueba las nuevas creencias, sistemas y cultura de la empresa y en base a esos nuevos ensayos, se reforzará el cambio o se tendrá que iniciar un nuevo proceso de descongelación.

A partir del pensamiento de descongelación, cambio y recongelación propuesto por Kurt Lewin, es posible relacionar y pensar en cómo será o debería ser la respuesta de los empleados de un hotel ante un cambio provocado por el COVID- 19. Un proceso en el cual deberán en primer lugar olvidar algunos conocimientos o formas de llevar a cabo un determinado proceso, cambiarlo, y por último afianzar el nuevo proceso que se adopte siguiendo los nuevos protocolos que siga el establecimiento hotelero.

Resiliencia

El vocablo RESILIENCIA proviene del latín, resilio, que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar.

“Es un concepto que procede de la física, donde hace referencia a la capacidad de un material de recobrar su forma original y volver al estado de equilibrio después de someterse a una presión deformadora”. (Meneghel et al., 2013, p.14).

Se utiliza en la ingeniería civil y en la metalurgia para calcular la capacidad de ciertos materiales para recuperarse o volver a su posición original cuando han soportado ciertas cargas o impactos. Podría representarse como la deformación que sufre una pelota de caucho al ser lanzada con fuerza contra una pared y la capacidad de esta para salir rebotada.

Algunas de las definiciones que han desarrollado diferentes autores sobre este concepto, son:

“Habilidad para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a una vida significativa y productiva”. (ICCB,1994)

“Enfrentamiento efectivo ante eventos y circunstancias de la vida severamente estresantes y acumulativos” (Lösel, Blieneser y Köferl en Brambing et al., 1989).

“Capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas. La resiliencia es parte del proceso evolutivo y debe ser promovido desde la niñez” (Grotberg, 1995).

Como se puede observar la resiliencia desde el ámbito de la psicología, ha sido definida de diferentes maneras por parte de los autores, pero la mayoría coinciden en resaltar la capacidad o el proceso de adaptación frente a factores perturbadores, de estrés o de adversidad.

Para otros autores como Vanistendael, el concepto de resiliencia representa, la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades, de una forma socialmente aceptable.

La resiliencia según este autor distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción, es decir, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión; por otra parte, más allá de la resistencia, la capacidad para construir un conductismo vital positivo pese a circunstancias difíciles. (Vanistendael y Lecomte, 2002).

En relación con esta idea, de relacionar a las adversidades como algo positivo, hacia el cambio o mejora de una situación, que se pretende desarrollar la presente tesis. Visualizando al impacto del COVID – 19 como algo positivo que permitirá que los procesos de servucción en un hotel se rediseñen en busca de una mejora en el servicio del establecimiento.

Resiliencia Organizacional.

La resiliencia organizacional ha sido definida por distintos autores:

Wildavsky (1988) define la resiliencia organizacional como “una capacidad dinámica de adaptabilidad de la organización que crece y se desarrolla con el tiempo”, mientras que Diamond (1996) la define como la “capacidad del sistema social de responder a los cambios”. Por su lado, Lengnick-Hall y Beck (2003) definen a la resiliencia organizacional como “una mezcla compleja de comportamientos, perspectivas e interacciones que puede ser desarrollada, medida y dirigida”.

Como se pudo apreciar en el párrafo anterior, en todas las definiciones la resiliencia no es entendida como un atributo estático que las organizaciones poseen o no poseen. Si no, como el resultado de procesos que ayudan a las organizaciones a mantener los recursos de una forma suficientemente flexible, sostenible en el tiempo, almacenable, convertible y maleable como para hacer frente de manera positiva a lo inesperado.

Capacidad Resiliente del Turismo

La dinámica del sector turístico es propensa a sufrir la influencia de diversas perturbaciones y crisis, principalmente las oriundas de factores políticos, económicos, ambientales y sociales, tales como terrorismo, tsunamis, terremotos y epidemias que amenazan diariamente al turismo (Richardson, 1994; Sharpley, 2005; Muñiz y Brea, 2010)

De acuerdo con Muñiz y Brea (2010) a pesar de ser vulnerable, la rápida capacidad de recuperación de la actividad turística y su interrelación con los otros sectores hacen que sea más eficaz para la administración pública concentrar inicialmente las inversiones en turismo, visto que moviliza diversos sectores y a la comunidad, contribuyendo con un retorno más inmediato. Todo esto con vistas a posibilitar el mantenimiento y la dinamización de este sector.

Ejemplos de Salida de la Crisis.

Al hablar de crisis que han afectado al turismo se pueden destacar entre ellas el ataque a las Torres Gemelas el 11 de septiembre de 2001, la epidemia de SARS en 2003 y la Crisis Económica Global del 2009. Estos hechos sin dudas han impactado al turismo en diferentes grados, pero ninguno supera a la crisis provocada por el COVID -19. Por lo cual esta última crisis no tiene precedentes que se asemejen a la realidad actual que le tocó afrontar al turismo. Como bien lo afirmó el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili (2020) “El COVID-19 ha afectado a los viajes y al turismo como ningún otro evento anterior en la historia”.

Más allá del escenario actual, se puede pensar que el turismo internacional a lo largo de los años ha experimentado una continua expansión, a pesar de crisis ocasionales, lo que demuestra la fortaleza y resiliencia de este sector.

Según datos estadísticos obtenidos de un resumen ejecutivo de la OMT del 2020 titulado “*Evaluación de la incidencia del brote del COVID -19 en el turismo internacional*” es posible demostrar que el turismo ha aumentado luego de superar crisis como la pandemia del SARS en 2003 o la Crisis Económica Global del 2009 que afectaron al sector, por lo tanto, es alentador pensar que finalizada la crisis del COVID-19 la actividad turística podría recomponerse e incluso aumentar. (ver Figura 5 en anexos)

Con referencia a lo anterior, resulta oportuno destacar información obtenida del “*Barómetro de la OMT acerca del Turismo Mundial en mayo 2020 - con especial enfoque en el impacto de COVID -19*”. En el cual es posible comparar el tiempo necesario para la recuperación del número de llegadas internacionales entre la epidemia del SARS del 2003 (11 meses) con el atentado de las Torres Gemelas en 2001 (14 meses) y la Crisis Económica Global del 2009 (19 meses).

De acuerdo a los acontecimientos mencionados anteriormente y la respuesta que tuvo el sector turístico en cada uno de estos hechos, es posible reafirmar que el sector posee una gran capacidad resiliente.

Servucción

Origen

La servucción es el neologismo que fue acuñado por primera vez en el año 1989 por dos docentes Galos Pierre Eiglier y Eric Langeard, consiste en la contracción de los conceptos y vocablos “Servicio” y “Producción”, tomando el prefijo “SERV” y el sufijo “UCCIÓN”. La servucción entonces hace referencia a la producción o fabricación de un servicio.²

Figura 1

Neologismo “Servucción”



Definición de Servucción

Según Eiglier y Langeard (1989) la SERVUCCIÓN es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”.

Elementos de la Servucción

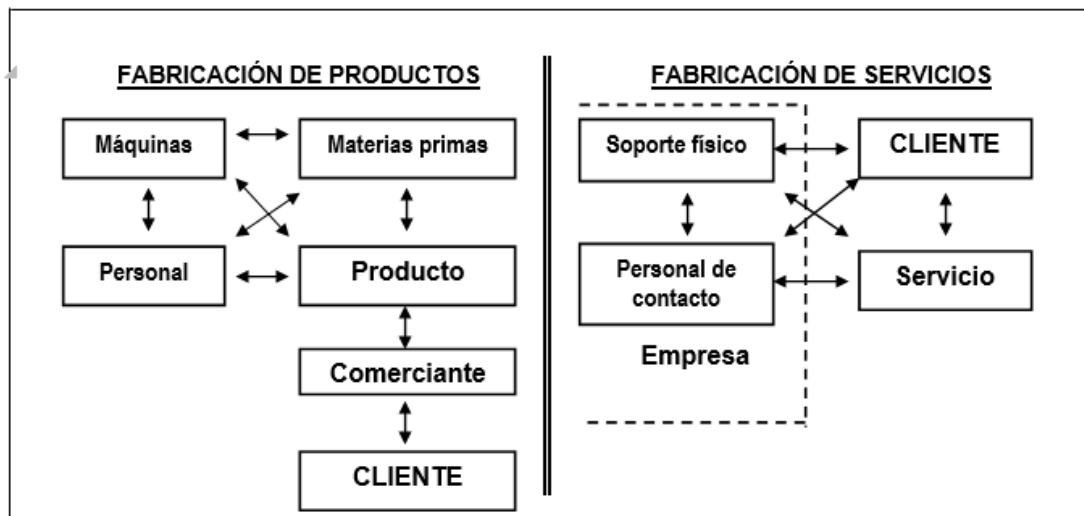
Según el modelo de servucción, un servicio está compuesto por los clientes que utilizarán los mismos y son una parte esencial del proceso, como el sistema de organización interna de la empresa, el soporte físico que corresponde al conjunto de elementos materiales de esta última y a los propios trabajadores que ofrecen el servicio.

En el próximo esquema se puede apreciar la diferencia entre la fabricación de un producto y la de un servicio. Cabe aclarar que en la producción de un servicio todos los elementos se encuentran estrechamente relacionados entre sí. Sin embargo, en la elaboración de un producto, esto no sucede. Una clara diferenciación entre un proceso y otro, es la presencia del cliente, la cual es fundamental para llevar a cabo en el caso de los servicios.

² Eiglier, Pierre. “Marketing de servicios” (1995), con adaptaciones de Di Lorenzo, A. (2002)

Figura 2

Diferenciación entre la fabricación de un producto y un servicio



Nota: Eiglier, Pierre. "Marketing de Servicios" (1995), con adaptaciones de Di Lorenzo, A. (2002)

A continuación, se desarrollarán cada uno de los elementos involucrados en la servucción.

Soporte Físico.

De acuerdo a Eiglier y Langeard (1989) "Se trata del soporte material que es necesario para la producción del servicio, y del que se servirá, o bien el personal en contacto, o bien en el cliente, o bien a menudo los dos a la vez. El soporte físico se divide en dos grandes categorías: los instrumentos necesarios para el servicio y el entorno material en el que se desarrolla el servicio.

- a) Los instrumentos necesarios para el servicio están constituidos por todos los objetos, muebles o máquinas puestas a disposición del personal en contacto, y/o el cliente. Su utilización por uno u otro permitirá la realización del servicio.
- b) El entorno está constituido por todo lo que se encuentra alrededor de los instrumentos: se trata de la localización, de los edificios, del decorado y de la disposición en los que se efectúa la servucción"

En un hotel se puede decir que los instrumentos necesarios para el servicio son, todos los muebles que se encuentran en la habitación donde estará el huésped; como así también las computadoras, impresoras, teléfonos, entre otros, que forman parte de los elementos de trabajo que utiliza un recepcionista.

Personal de Contacto.

Se refiere al recurso humano o aquellas personas empleadas por una empresa que brinde un servicio, y deben estar en contacto con el cliente.

Volviendo al ejemplo del hotel, en este caso como parte del personal de contacto se pueden mencionar a los recepcionistas, botones y mozos que se relacionan directamente con los huéspedes.

Cliente.

Es el consumidor, el cual forma parte del proceso de fabricación del servicio, por lo tanto, es una parte fundamental y sin él, no se podría llevar a cabo un servicio.

Hasta aquí podemos decir que estos tres (soporte físico, personal de contacto y cliente) son los elementos visibles que forman parte del procedimiento de servucción. Sin embargo, luego hay otros que no son visibles como son el **servicio** en sí y **el sistema de organización interna**, que no es visto por el cliente pero que juega un papel fundamental para la conformación de aquel.

Servicios.

El servicio relaciona los tres primeros elementos mencionados que componen la servucción, es decir, el soporte físico, el cliente y el personal de contacto.

Existen diferentes definiciones sobre el término SERVICIO, a continuación, se hace mención de algunas de ellas:

Según la RAE, un servicio es una “Función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal”. (Real Academia Española, s.f., definición 17)

Por su lado el economista Philip Kotler (1995) define “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico” (p. 8). Dicho autor establece cuatro categorías, las cuales son:

- ✓ Bienes tangibles puros, como la sal.
- ✓ Bienes tangibles con algún servicio que los mejora. Como los servicios que se ofrecen de post venta para los electrodomésticos.

- ✓ Servicios acompañados de algún bien. Como sucede con los servicios de transporte de larga distancia que incluyen alguna comida.
- ✓ Servicios puros como las consultorías.

Para Sandhusen, (2002) "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"

Si se emplea en el ámbito del turismo, un servicio turístico según Ortigoza y Gómez (1997, como se citó en Gurría Di-Bella, 1997) es "toda actividad realizada por una persona física o moral, pública o privada, tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico". (p. 69).

Tanto Kotler como Sandhusen, coinciden en que un servicio es una actividad y beneficio para una parte, es decir el beneficiario del servicio en sí. En cuanto a la definición de los autores Ortigoza y Gómez, agregan en ella la idea de satisfacer necesidades, coincidiendo con la definición planteada por Sandhusen.

Características de los servicios.

A continuación, se establecen aspectos fundamentales que definen la existencia del servicio.

Iglesias Tovar (2007) sintetiza las características de los servicios de la siguiente forma:

- Naturaleza intangible.
- No existe transferencia de la propiedad.
- No se pueden almacenar.
- Los servicios se venden primero y después se producen y usan simultáneamente.
- Los servicios turísticos no se llevan hasta los clientes, sino los clientes al servicio.
- Los servicios no pueden devolverse una vez utilizados.
- La calidad del servicio depende en parte, de la participación del propio cliente:

Dado que el servicio es prestado entre personas, o en su defecto por instalaciones, máquinas e instrumentos que el cliente deberá utilizar, se precisa la colaboración de este en la prestación del servicio.

- Los servicios tienen mayores limitaciones de producción: las empresas de servicios suelen tener una mayor limitación en su producción debido a que un incremento considerable de su actividad requiere un aumento proporcional en su estructura, más personal, más instalaciones, etc. Un hotel, por ejemplo, tiene una determinada capacidad y, por lo tanto, solo puede alojar a un determinado número de huéspedes.
- Dificultad de estandarizar los servicios: cada servicio es único y, por lo tanto, diferente de los demás, ya que interviene el cliente y cada cliente es diferente del resto. Un servicio, por similar que sea a otro, cambia de personal, cliente, temporada. Con los bienes físicos, en cambio, a fin de bajar los costos, se suele estandarizar su producción.

Cabe mencionar las cuatro características distintivas de los servicios que, según el autor Philip Kotler, deben considerarse al hablar de servicios:

- Intangibilidad

Los servicios son en cierta manera incomprensibles, ya que no se puede percibir a través de los sentidos. Y la única dependencia que tiene es la experiencia personal del cliente, que es donde la compañía tiene la oportunidad de brindar valor agregado.

- Inseparabilidad

El servicio siempre está presente en la relación cliente-organización, y a través del trato personal o factor humano como medio idóneo se logra brindar un servicio. Por lo tanto, no se puede brindar un servicio sin el cliente.

- Heterogeneidad

Debido al factor humano como medio idóneo, la variabilidad que hay en el trato personal que reciben los clientes, de empleado a empleado debe ser controlada y estandarizada continuamente por la organización.

- Perecedero

No hay producción masiva de servicio, no existe una producción en serie, el servicio depende de ese contacto personal organización-cliente, en donde el resultado es el valor agregado y nunca va a ser igual.

Hotelería

Concepto

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 1998) define a la hostelería y restauración como: “el sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio” (p.88)

Tipos de Alojamientos

Según Di Lorenzo (2010) existen diferentes tipos de establecimientos de hospedaje, los cuales varían mucho según el país, la región, la ubicación, la cultura local y otras variables.³

Pero en general se puede mencionar los siguientes tipos:

Tabla 1

Tipos de establecimientos de hospedaje

TIPOS	DESCRIPCIÓN
HOTELES TRADICIONALES	Son los establecimientos comúnmente conocidos por todos y se corresponden con los hoteles de mediana categoría, de primera y de lujo.
MOTELES	Son hoteles de ruta, en consecuencia, están fuera de las ciudades o muy lejos de estas. Tienen servicios limitados, cómodos, limpios y económicos.
RESORTS	Son hoteles vacacionales, para estadías de 1, 2 o más semanas, con grandes extensiones, muchos servicios adicionales y de recreación y deportes. Ofrecen tantas cosas, que un huésped puede permanecer en ellos sin necesidad de ir a la ciudad para abastecerse.
HOTELES CONVENCIONES O CONFERENCIAS	Debido a que cada vez más convenciones, congresos y reuniones se llevan a cabo en la actualidad, se han construido más centros u hoteles para convenciones o conferencias en distintas partes del mundo.

Elaboración propia

³ Di Lorenzo, A. E. (2010) Hotelería y gestión de eventos. Corrientes. Editorial Fundación Julio

De acuerdo con Pozo et al., (2008) los alojamientos se pueden clasificar en alojamientos turísticos y no turísticos. A su vez los alojamientos turísticos se subdividen en hoteleros y extrahoteleros.

Tabla 2

Clasificación de alojamientos turísticos

ALOJAMIENTOS HOTELEROS	ALOJAMIENTOS EXTRAHOTELEROS
<ul style="list-style-type: none"> • Hotel • Hotel boutique • Apart hotel • Hotel de ruta • Hotelería o posada • Cabañas o bungalows • Lodge • Complejo turístico • Resort 	<ul style="list-style-type: none"> • Bed & Breakfast • Hostel • Albergue • Residencial • Hospedaje • Estancia Turística • Camping • Dormi/s

Elaboración propia

Por su parte, los alojamientos no turísticos son aquellos familiares poco profesionales no aptos para la contratación a distancia.

Normativa Nacional

En relación con el marco legal, en Argentina existe la Ley Nacional de Hotelería 18.828/70 y el decreto 1818/76.

En los artículos del decreto se establecen los requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en una clase y categoría determinada. En cuanto a los requisitos mínimos para la clase hotel y categoría cuatro estrellas se desarrollan en los artículos N° 6 y N° 16 del decreto 1818/76.

De acuerdo con el decreto 1818/76 los alojamientos turísticos se clasifican en las siguientes clases y categorías:

- Hotel: de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.
- Motel: de 1, 2 y 3 estrellas.
- Hostería: de 1, 2 y 3 estrellas.

Para esta clasificación se tienen en cuenta requisitos mínimos relacionados con la capacidad de plazas en las habitaciones, que las habitaciones cuenten con baño privado, las superficies mínimas en las habitaciones y baños, como deben estar equipados los baños privados como ser (lavabos, bidet, duchas con agua fría y caliente, inodoro, botiquín o repisa con espejo, toalleros), dimensiones de la recepción, estacionamiento, contar con sala de estar, calefacción, entre otros.

Metodología

La investigación tendrá como finalidad dilucidar los cambios cualitativos en los procesos de servucción de un hotel a consecuencia de los efectos del COVID -19, por lo tanto, la presente asumirá un enfoque **cualitativo**, dando profundidad a los datos, riqueza interpretativa, detalles y la contextualización del entorno, como lo que propone este tipo de metodología, con la finalidad de brindar un mejor entendimiento sobre el rediseño de los procesos internos de Hotel de Turismo. Cabe destacar que el enfoque estará basado en la empresa, es decir, desde el alojamiento turístico y desde el ámbito disciplinar de la organización y gestión.

Se tratará de una investigación de nivel **descriptivo**, porque se detallarán los elementos involucrados en los procesos de servucción del alojamiento hotelero en estudio, a fin de poner de manifiesto el modo en que se han modificado los procesos en un hotel cinco estrellas.

La investigación corresponderá a un **estudio de caso**, para lo cual se seleccionará al Turismo Hotel Casino de la Ciudad de Corrientes para observar cómo rediseñaron sus procesos ante el COVID -19, lo cual implica un estudio en profundidad y exhaustivo sobre el objeto de estudio, permitiendo obtener un conocimiento en detalles, sobre la temática en cuestión, lo cual no es posible realizar a través de otros métodos.

Asimismo, como bien explica el autor Carlos Sabino, su principal ventaja se encuentra en economizar tiempo y recursos, ya que pueden ser llevadas a cabo por un solo investigador o un grupo pequeño de investigadores, y no requiere de técnicas masivas de recolección de datos como sucede en las investigaciones cuantitativas.⁴

La metodología estará dividida en 3 etapas. 1) Trabajo de gabinete, 2) Trabajo de Campo y 3) Análisis y procesamiento de la información.

Etapa 1 - Trabajo de Gabinete

En esta primera etapa se realizará el buceo bibliográfico para detectar la problemática y antecedentes de la misma. Se realizarán lecturas sobre el contexto en el que se encuentra el turismo, noticias donde se manifieste el impacto del sector hotelero en Argentina a raíz del COVID -19, informes publicados por la OMT sobre los impactos en la actividad turística en general, como así también los antecedentes de otras crisis por las que atravesó el turismo. El

⁴ Sabino, C. (1992). El proceso de investigación, Ed. *Panapo, Caracas*.

mismo se llevará a cabo a partir de la búsqueda y lectura de otros informes que trataron temas similares relacionados al impacto del turismo desde distintos conflictos socio-económicos, catástrofes ambientales y epidemias.

Asimismo, en dicha etapa se construirá el Marco Teórico, y se determinará la metodología que se utilizará en el trabajo de campo.

Etapa 2 - Trabajo de Campo

En relación a la recolección de datos se llevará a cabo un diseño de campo, para reunir información de manera directa de la realidad, de forma que el investigador cuente con datos de primera mano. Esto permitirá acceder a información genuina, sin la intervención de ningún tipo que pueda alterar los resultados. Aumentando también la confiabilidad de los mismos. Para el trabajo de campo se tendrán en cuenta los datos de la tabla 3.

Tabla 3

Dimensiones, variables e instrumentos de recolección de datos

Dimensiones	Variables		Instrumentos de recolección de datos
Características generales del alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Años en el mercado ✓ Tipo de hotel ✓ Servicios que ofrece ✓ Áreas del hotel 		✓ Entrevista
Cambios implementados en el hotel ante el COVID -19	1. Físico/estructurales en el edificio.	1.1 Ingreso del hotel. 1.2 Recepción. 1.3 Lobby. 1.4 Piscina. 1.5 Habitaciones. 1.6 Bar/Restaurante. 1.7 Salones. 1.8 Ascensores/pasillos. 1.9 Áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista ✓ Grillas de observación ✓ Croquis ✓ Check List ✓ Fotografías

	2. Procesos internos	2.1 Check in/ Out. 2.2 Limpieza. 2.3 Circulación. 2.4 Alimentos y bebidas. 2.5 Mantenimiento. 2.6 Residuos.	
	3. Grado de capacitación del RR.HH.	3.1 Gerencia 3.2 Recepción. 3.3 Housekeeping: mucamas, maestranza. 3.4 Mantenimiento. 3.5 Área comercial: eventos, marketing y reservas. 3.6 Restaurante.	
	4. Grado de aplicación de protocolos.	4.1 Personal de Alojamiento. 4.2 Atención al Cliente. 4.3 Espacios Comunes. 4.4 Alimentos y bebidas. 4.5 Housekeeping. 4.6 Mantenimiento. 4.7 Residuos.	

Elaboración propia.

Instrumentos de Recolección de Datos

Entrevistas semiestructuradas. Se utilizará esta herramienta con el objetivo de conocer cómo se rediseñaron los procesos del hotel, y de qué manera se llevan a cabo ciertas

actividades que no son posibles observar en el momento que se desarrollan, por seguridad del investigador. Por ejemplo: el proceso de limpieza de una habitación luego de un check out.

Con las entrevistas se buscará recolectar la mayor información sobre los cambios tanto físicos/estructurales como en los procesos internos del hotel a consecuencia del COVID- 19. Asimismo, se analizará el grado de capacitación del personal con respecto a las medidas de seguridad e higiene que se deben tener en cuenta en el desarrollo de sus trabajos.

Se podrá indagar si el RR.HH. está preparado para detectar un caso sospechoso de COVID -19, si tiene conocimientos básicos de los síntomas y si recibió alguna capacitación sobre las principales medidas.

Por último, se optará por esta técnica de recolección de datos, ya que para hacer una comparación del antes y el después de cada área del hotel, no será posible recurrir a la simple observación. De esta manera se buscará obtener datos retrospectivos.

Las entrevistas serán grabadas en formato de audio, a los efectos de poder desarrollar la herramienta de manera más efectiva, tanto en el proceso como en el resultado.

- ✓ Entrevista semiestructurada a la gerente general: Marisol Sosa
Se realizarán preguntas sobre características del hotel, como afrontaron la pandemia y que se fue realizando operativamente.
- ✓ Entrevistas semiestructuradas para un representante de cada área del hotel. (recepción; housekeeping: mucamas, maestranza; mantenimiento, área comercial: eventos, marketing y reservas; restaurante). Para esto se elegirán a varios informantes claves. El objetivo principal será indagar como se realizaban ciertos procesos antes de la pandemia y como lo hacen actualmente. Como así también, analizar en que grado conocen los protocolos de COVID- 19 y sus experiencias.

Observación no participante. Se utilizará este instrumento para determinar en qué condiciones se encuentran realmente los espacios físicos y que medidas de prevención existen para los huéspedes y personal del Turismo Hotel Casino a consecuencia del COVID -19.

Dichos espacios serán: ingreso del hotel, recepción, lobby, bar, restaurante, piscina, salones, sala de reuniones, habitaciones, ascensores y áreas comunes utilizadas por el personal.

El investigador confeccionará grillas de observación previas a realizar la observación lo cual permitirá ir al campo y enfocarse en las diferentes áreas y medidas que serán de interés para el trabajo. Con el objetivo de optimizar los tiempos y dar un orden lógico a la observación.

Croquis. Para los fines de la investigación se decidió separar la totalidad del hotel en áreas más comprometidas y menos comprometidas. Entendiéndose las más comprometidas como aquellos sectores de mayor circulación utilizada por huéspedes y personal del hotel en cuales que se hará un análisis más exhaustivo.

Checklist. Tomando como base el documento “Protocolo COVID -19 para alojamientos turísticos” realizado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, se hará foco en lo que debería existir o hacerse y lo que realmente se hace en el hotel, con el objetivo de verificar en que grado se aplican las medidas del protocolo.

Fotografías. Otro recurso a utilizar para la recolección de datos será el registro fotográfico. Esto permitirá al investigador llevar una mejor recopilación de cómo se encuentra el alojamiento realmente. Y servirán de apoyo para la presentación final de la investigación.

Etapa 3 - Análisis y Procesamiento de la Información

Entrevistas

Finalizadas las entrevistas se volcará la información que resulte pertinente para la investigación como ser:

Los cambios que se debieron realizar en el hotel para adaptarse a los requerimientos COVID -19, que procesos se rediseñaron, cuáles fueron las principales medidas que se tomaron en el alojamiento.

Para procesar la multiplicidad de respuestas que puedan surgir, se implementará el análisis de narrativas, teniendo en cuenta los acontecimientos y las experiencias que transmite cada entrevistado, para el investigador será una buena manera de analizar dichas experiencias.

Para representar los cambios en los procesos de manera gráfica, se utilizarán mapas de procesos por medio de la técnica de flujogramas que muestren las secuencias de procesos de servucción antes y después del COVID -19.

Observación no Participante

Luego de completar todas las fichas de observación, se realizará un análisis de cada área observada, para determinar el estado real de estos espacios. Con respecto a los datos que serán recolectados se volcarán posteriormente en tablas comparativas, a fin de visualizar el estado de cada área observada y realizar una descripción.

Checklist

Una vez que se completen las mismas, se puntuará el grado de aplicabilidad del protocolo nacional (bajo, medio, alto)

Puntuando:

- ✓ Bajo: si los cambios que realmente se tomaron representan menos del 50% de los que se plantea en el protocolo nacional.
- ✓ Medio: si los cambios que se realizaron se encuentran entre el 50% y 70%.
- ✓ Y finalmente, alto. Si supera el 70% de lo que se indica en el protocolo.

Los resultados de la puntuación estarán representados a través de gráficos de torta o barras.

Por último, se considerarán todos los datos obtenidos para realizar propuestas de mejora al establecimiento. A través de la confección de un manual de buenas prácticas.



CAPÍTULO II

DESARROLLO

Caracterización del área de estudio

Turismo Hotel Casino

Años en el mercado El hotel se inauguró en el mes de agosto del 2011 y la torre en septiembre del 2012.

Tipo de alojamiento Hotel 5 estrellas

N° de habitaciones cuenta en total con 150, actualmente por el contexto de pandemia solo se encuentra disponible el 50% de ellas. Las distintas habitaciones son amplias, están decoradas con un mobiliario moderno. Todas disponen de aire acondicionado, calefacción, minibar, pava eléctrica, televisor led, caja fuerte, baño privado con secador de pelo.



Tipos de habitaciones

- **Concept.**

Simplicidad: con vista a la ciudad, 21m², televisor led de 32", Sommier Queen size.

Belleza: vista al Río, 21m², Sommier King size.

- **Suites.**

Suite Ejecutiva Negocios: 50m², WiFi, escritorio de trabajo.

Suite Junior Comodidad: 50m², sofá cama adicional, infusiones de cortesía

Suite Master Amplitud: 60m², batas y pantuflas, 2 sofás camas

Suite Paraná Confort: 53m², hidromasaje, balcón.

- **Grand Suites.**

Suite Honeymoon Romance: 65m², 5to piso, amenities especiales

Suite Gobernador Lujo: 65m², toilette, minibar con delicatessen.

Suite Presidencial Supremacía: 88m², jacuzzi, mesa de escritorio.

Salones cuenta con 4 en total, Salón Business Center, Salón Vivaró, Salón Iberá y Salón Camba Cuá.

Ubicación Entre Ríos 650.

El alojamiento Turismo Hotel Casino se encuentra en una de las zonas más turísticas de la localidad de Corrientes. Desde su torre se puede ver el Río Paraná, la Costanera y el Parque

Camba Cuá. Se encuentra a 300 metros de la Plaza 25 de Mayo, a 800m de la Peatonal Junín, y a tan solo 20km de la localidad vecina de Resistencia. Además, se encuentra a 10km (26 min en auto) del Aeropuerto Internacional Doctor Fernando Piragine Niveyro.

Teléfonos +54 379 4462244 / +54 379 4420807

Página web <http://turismohotelcasino.com.ar/>

Geolocalización



Tabla 4

Servicios que ofrece el hotel

SERVICIO	DETALLES
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Wifi gratis en ciertas zonas comunes
Aparcamiento y servicios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Aparcamiento gratuito en las instalaciones • Servicio de transporte desde y hasta el aeropuerto (de pago) • Servicio de transporte por la zona (de pago)
Comida y bebida	<ul style="list-style-type: none"> • 1 restaurante • 1 bar • Servicio de habitaciones/ Room Service

Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Zona recreativa o sala de juegos• Gimnasio• Spa completo• Piscina cubierta• Piscina al aire libre• Sauna• Tiendas• Bañera de hidromasaje
Espacios para familias	<ul style="list-style-type: none">• Zona recreativa o sala de juegos• Club infantil• Mini Cine• Piscina cubierta• Piscina al aire libre• Snack-bar o delicatessen
Servicios para los huéspedes	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de recepción 24 horas• Servicios de conserjería• Servicio de limpieza diario• Servicio de tintorería• Consigna de equipaje• Portero o botones• Asistencia turística y para la compra de entradas
Servicios empresariales	<ul style="list-style-type: none">• Centro de negocios• Salas de reuniones
Exterior	<ul style="list-style-type: none">• Parrillas• Jardín• Terraza
Otros	<ul style="list-style-type: none">• Acceso Vip al Casino• Transfer Sin Cargo al Centenario Shopping• Descuentos en Centenario Shopping

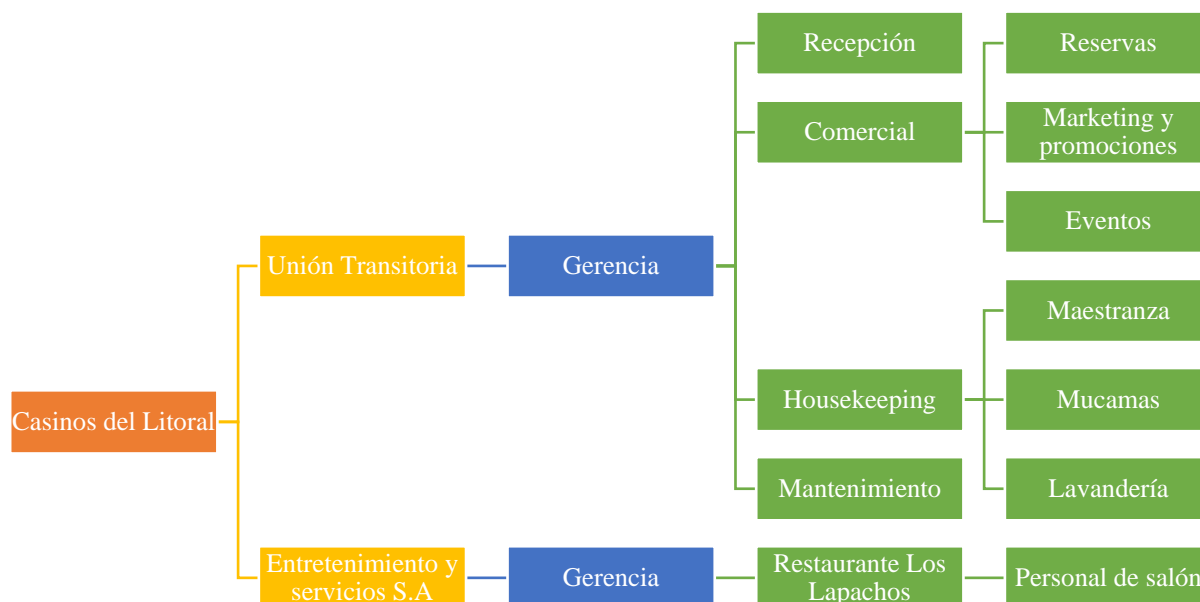
Comodidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ascensor
Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés • Portugués • Español
Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • 1 habitación accesible

Elaboración Propia

Gráfico 1

Organigrama

El mismo se elaboró a partir de la información recolectada en entrevistas a los empleados y gerente general del hotel.



Personal

- Gerencia: Marisol Sosa
- Recepción: Encargado Juan Manuel Zazzali, cuenta con 7 recepcionistas 6 full time, 1 part time.
- Housekeeping: Rosa Aguirre, a cargo de Maestranza, Mucamas y Lavandería. En total cuentan con 8 empleados.
- Mantenimiento: Jefe de área José Sotelo, cuentan con un electricista, un sanitaria y una persona que se dedica a la parte de jardinería exterior.

- Comercial: Promoción y marketing: Aimaré Pozzerle; Reservas: Martín Zacarías; Eventos: Gianina Schaffer.
- Alimentos y Bebidas: Restaurante - Coordinador Gastronómico Mariano Cacciotti. Cuentan con jefe de salón, cajeros, mozos, barman o bartender y comises, en total son 20 empleados.

Análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo

En base a toda la información recolectada en el hotel, se focalizará el análisis en los cambios que se realizaron en los procesos internos y los cambios en la organización a partir del impacto de la pandemia de COVID-19.

Croquis

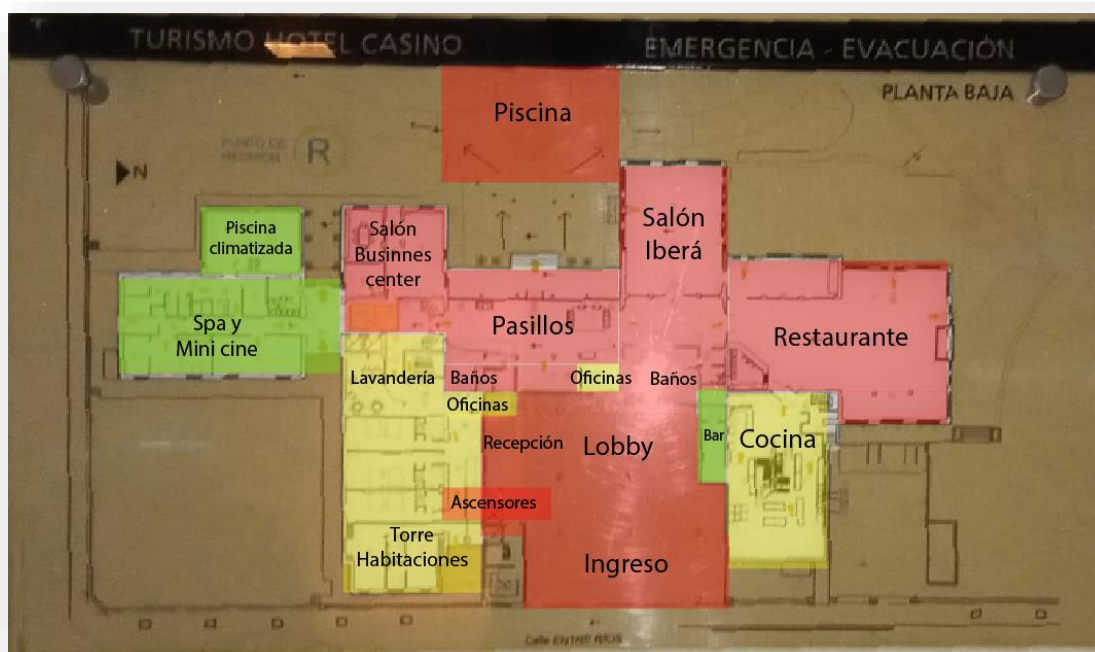
Para los fines de la investigación se decidió empezar por distinguir las áreas más comprometidas de las menos comprometidas, separando las áreas del hotel en: áreas de mayor circulación (en color rojo), área de menor circulación (en color amarillo) y áreas clausuradas (en color verde). Dichas áreas fueron representadas gráficamente en un croquis elaborado por el tesista, con el objetivo de concentrar las observaciones en los espacios de color rojo.

Tabla 5

Áreas del hotel

Áreas de mayor circulación	Áreas de menor circulación	Áreas clausuradas
Ingreso, Lobby, Recepción, Restaurante, Piscina, Baños comunes, Ascensores, Pasillos, Salones.	Habitaciones, Áreas restringidas para uso exclusivo del personal (lavandería, cocina, oficinas)	Piscina climatizada, mini cine, Bar

Planta baja



Entrevistas

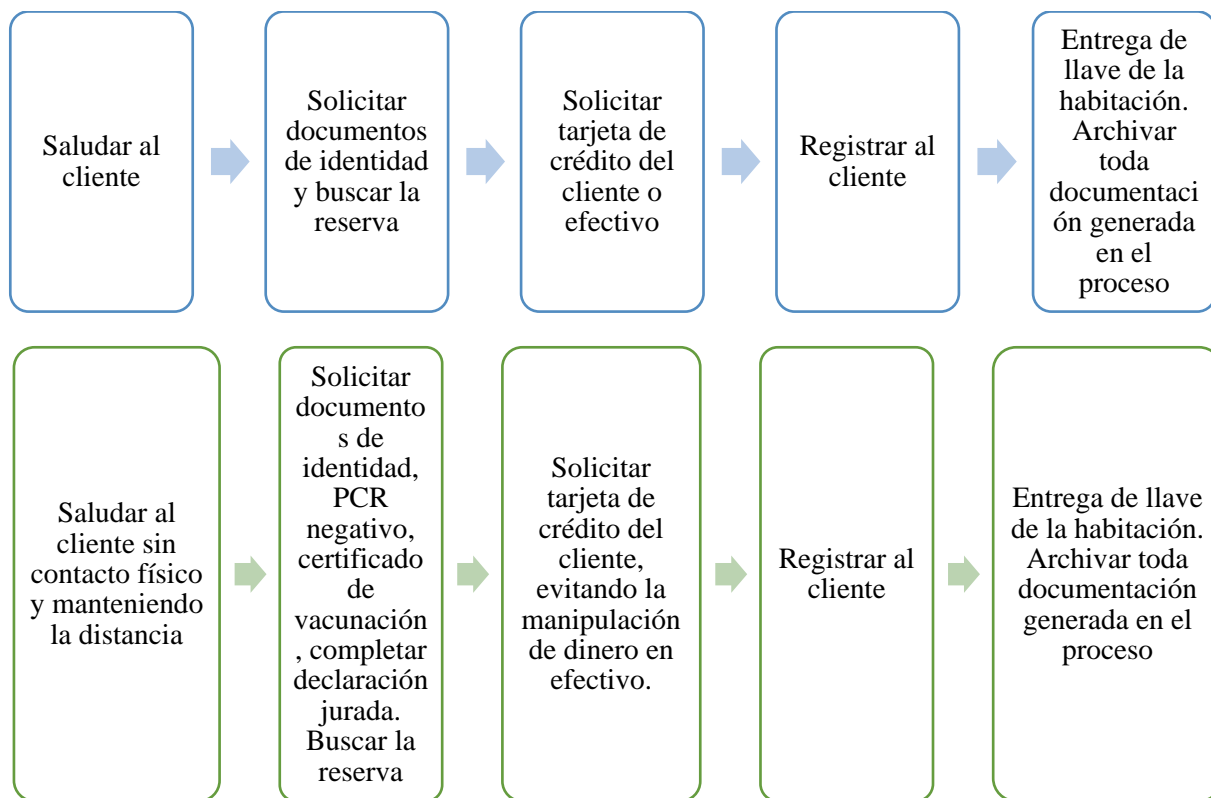
En función de las entrevistas realizadas a informantes claves del hotel y las observaciones no participantes, se determinaron los cambios que se llevaron a cabo en algunos procesos internos del alojamiento.

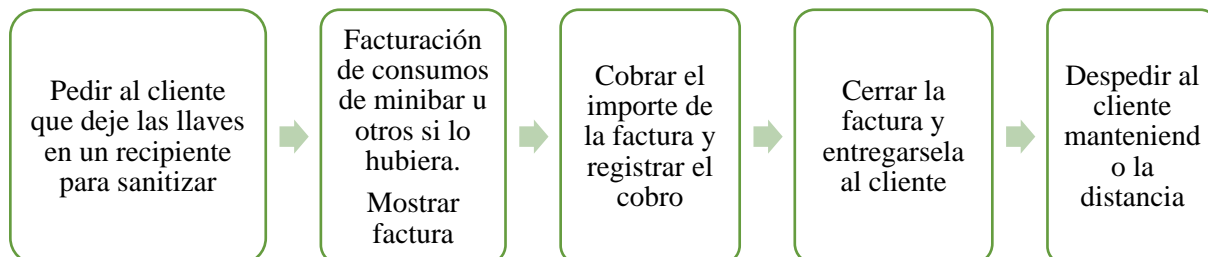
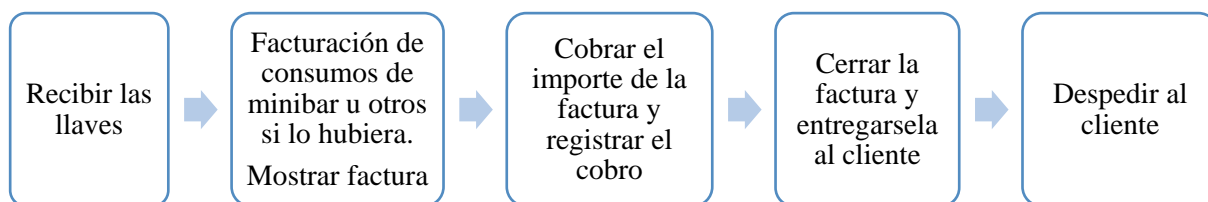
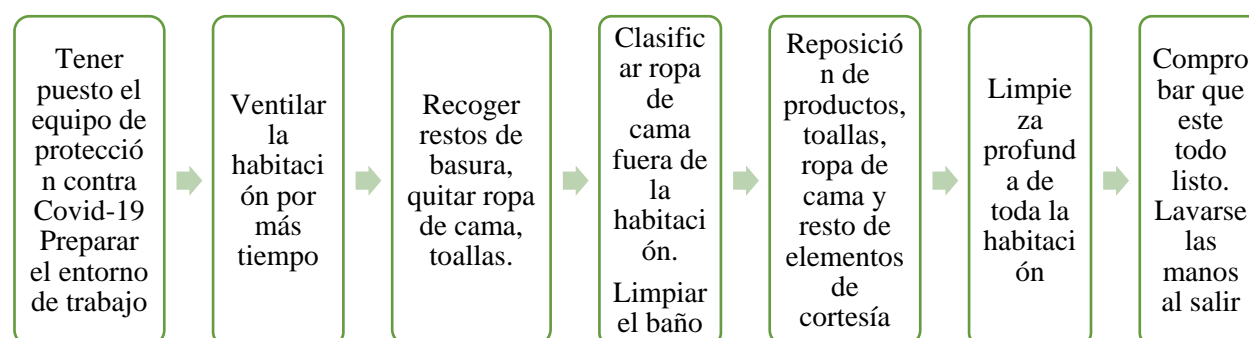
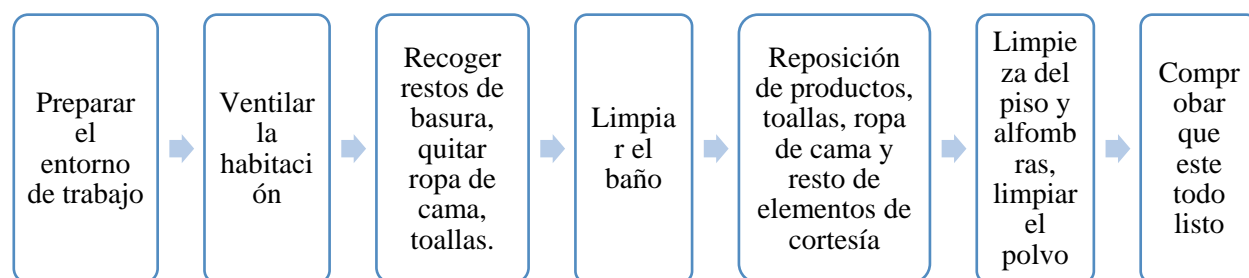
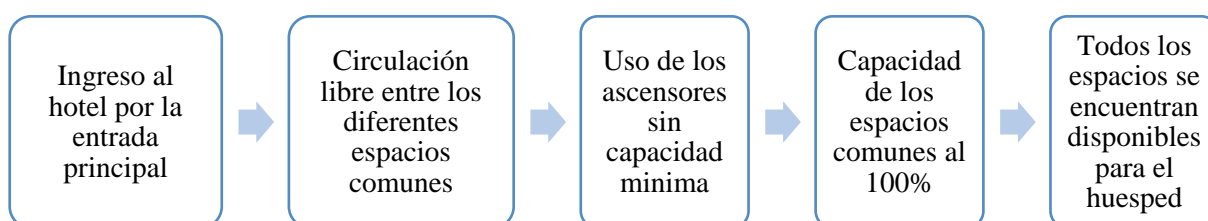
Se ha decidido hacer una comparación entre el antes y el después de estos procesos, representando los mismos en flujogramas de colores, azul para destacar como era antes y en verde el después de la pandemia.

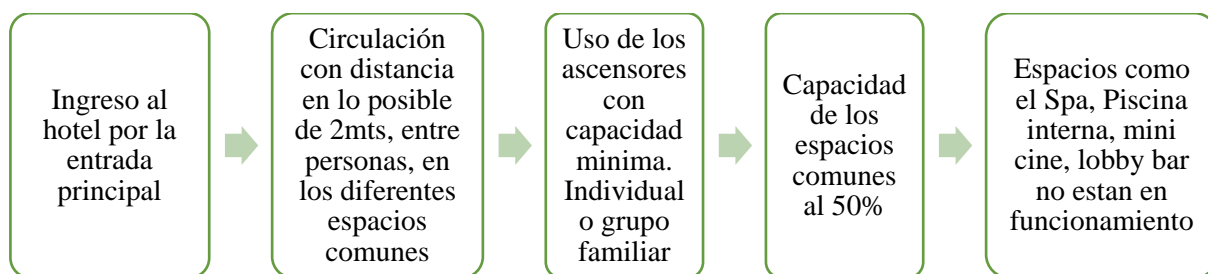
Procesos Internos:

- Check In/ Out
- Limpieza
- Circulación
- Alimentos y bebidas
- Mantenimiento
- Residuos

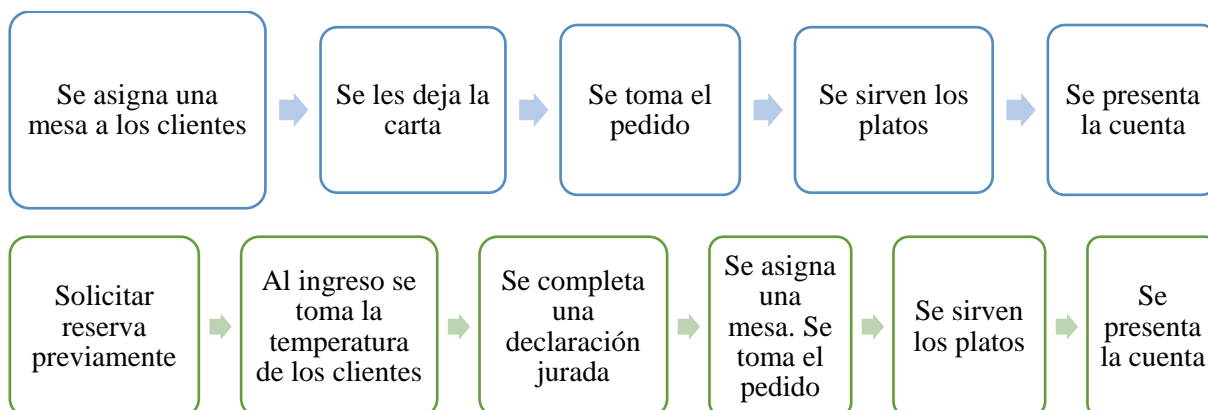
Check in



Check Out**Limpieza****Circulación de huéspedes**

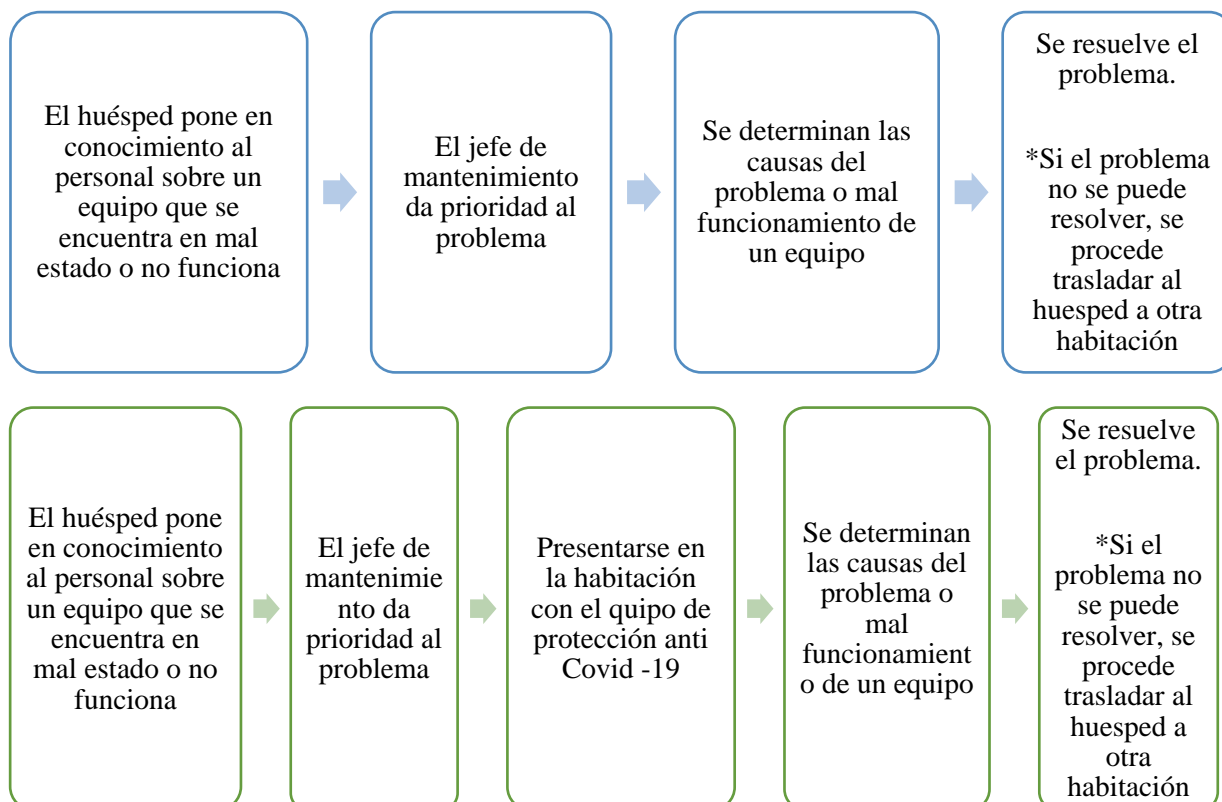


Alimentos y bebidas - Restaurante



*Si los comensales se levantan de la mesa deben utilizar barbijo en todo momento.

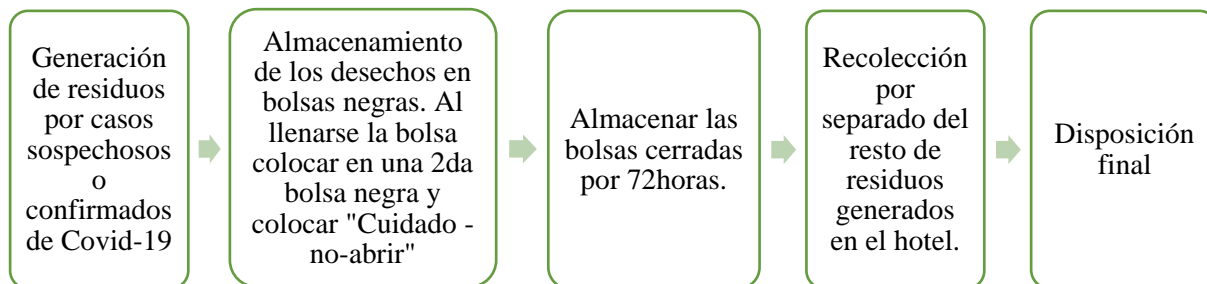
Mantenimiento - Servicio en habitaciones



Residuos



Procedimiento para manejo de residuos sospechosos de estar contaminados con Covid-19:



Como se pudo observar en los gráficos anteriores, cada uno de los procesos principales del hotel han sufrido algún cambio, los cuales fueron necesarios a fin de ajustarse a los protocolos vigentes.

Apreciaciones de las entrevistas:

Las entrevistas realizadas a la gerente general del hotel Marisol Sosa, jefe de recepción Juan Manuel Zazzali, encargado de reservas Martín Zacarías, jefe de mantenimiento José Sotelo, coordinador gastronómico Mariano Cacciotti y encargada de Housekeeping Rosa Aguirre, fueron muy positivas, ya que todos llevan varios años de trayectoria en el Hotel de Turismo de Corrientes Capital, por lo cual toda la información que han aportado es muy interesante y relevante para incorporar al presente trabajo.

A continuación, se destacan: aspectos positivos y negativos de la pandemia, principales medidas y cambios que se hicieron en el hotel, capacitaciones que recibió el personal, finalizando con las experiencias personales de los entrevistados.

Aspectos positivos de la pandemia

- Todo el personal del hotel ha recibido capacitaciones sobre COVID -19 y utilizaron el tiempo en que el alojamiento estuvo cerrado para seguir mejorando secuencias de servicios.
- El hotel cuenta con un protocolo propio y todo el personal está al tanto de ello.

- Los entrevistados coinciden en que la pandemia fue un proceso de aprendizaje.
- Se tomó más conciencia sobre la importancia de la higiene y los cuidados que se debe tener al compartir un espacio de trabajo.

Aspectos negativos de la pandemia

- En cuanto a habitaciones tienen sólo el 50% de capacidad. (sobre un total de 150 habitaciones).
- Existen áreas que no están habilitadas actualmente.
- El hotel tuvo que cerrar sus puertas por algunos meses.
- Algunos empleados renunciaron a sus puestos en busca de una mejor remuneración.

Principales medidas y cambios que se debieron realizar en el hotel para adaptarse a los requerimientos de COVID -19:

- Se trabaja respetando un protocolo propio de COVID -19.
- Se redujo la capacidad del hotel y el mobiliario al 50%.
- Se incorporaron carteles informativos en varios sectores del hotel.
- No se realizaron grandes cambios estructurales.
- El desayuno se dividió en dos turnos, de 07:00 a 08:30hs y de 08:30hs a 10:00 hs. Los turnos deben ser elegidos durante el check in por el huésped.
- Se reorganizó al personal en nuevos turnos, para evitar aglomeraciones.
- Se clausuraron ciertas áreas del hotel.
- Se incorporó el uso obligatorio de barbijos, mascarillas, alcohol en gel, entre otros elementos de seguridad e higiene.
- Siempre respetar el distanciamiento entre personas.

Capacitación del personal

Todos los entrevistados coinciden en haber recibido capacitaciones sobre cómo deben trabajar en el nuevo contexto de postpandemia, tomando conocimiento sobre los protocolos vigentes que deben tener presente en sus actividades. En ciertas áreas como ser el restaurante

del hotel, aparte de incorporar nuevas pautas sobre COVID-19, se realizaron capacitaciones específicas para la mejora del servicio gastronómico.

En general, todos poseen nociones sobre los cuidados básicos que se deben cumplir en el hotel durante cada jornada laboral y saben cómo actuar ante un caso sospechoso de COVID-19.

Experiencias

Marisol Sosa

Cree que la experiencia de la pandemia permitió tomar más conciencia sobre la limpieza. También afirma que un aspecto negativo fue “perder el contacto que teníamos con nuestros huéspedes” refiriéndose a evitar dar un abrazo o saludar de una forma más cálida como habitualmente se hacía.

Juan Manuel Zazzali

Expresa:

“La pandemia dejó expuesta muchas cosas operativas que hacía falta como también la higiene que no se tenía realmente en cuenta en todas las áreas del hotel, desde el compartir mate hasta higienizar todos los sectores”.

Martín Zacarias

Explica que “fue muy raro ver el hotel cerrado porque es un lugar que está funcionando las 24hs”. Sin embargo, Martín expresó que la pandemia fue un momento que no se desaprovechó y utilizaron para actualizarse sobre cómo iba a ser la nueva forma de trabajo en el hotel.

José Sotelo

Al igual que afirman sus colegas, para él todo en la pandemia fue un aprendizaje, algo que costó al principio, pero logró adaptarse y actualmente el trabajo es algo normal. Se cuidan más los detalles y cosas básicas como el lavado de las manos, barbijo y mascarillas acrílicas.

Mariano Cacciotti

Coincidiendo con el jefe de mantenimiento, José Sotelo, aseveró que su experiencia fue difícil y hasta cierto punto estresante al principio, sobre todo en lo económico, tanto para la empresa como para cada empleado.

Tal como otros compañeros de trabajo reconoció que el lado positivo de la pandemia fue utilizar todo ese tiempo para realizar capacitaciones y mejora de procesos con el personal del restaurante, lo cual antes no se podía hacer.

Rosa Aguirre

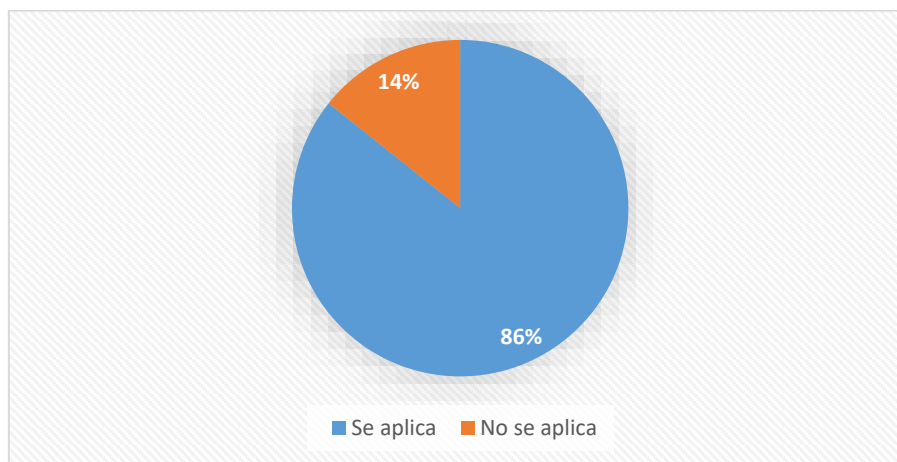
Su experiencia en principio fue sentir miedo e incertidumbre por lo laboral. Sin embargo, destaca que lo positivo es el aprendizaje de ser más conscientes y constantes en la limpieza.

Check List

De un total de 112 items identificados del “Protocolo COVID -19 para Alojamiento Turísticos”, el hotel cumple con 96 de ellos. Según este resultado se puede decir que el grado de aplicabilidad del protocolo nacional en el Turismo Hotel Casino supera un 70%, por lo tanto, su acatamiento es alto.

Gráfico 2

Grado de aplicación del “Protocolo Covid -19 para alojamientos turísticos”



Grillas de Observación

A partir de esta herramienta de recolección de datos se comprobó personalmente las condiciones en que se encuentran ciertos espacios del hotel, centrandose la observación en las medidas de seguridad e higiene. Tomando como base la información recabada, se elaboró una tabla para comparar los datos generales de seguridad e higiene, posteriormente a modo de descripción se plasmaron otros aspectos observados.

Tabla 6*Grillas de observación - Datos generales*

Área del hotel	Medidas de Seguridad e Higiene				
	Alcohol en gel	Carteles informativos	Separación en el mobiliario	Uso de barbijos/mascarillas	Distanciamiento
Ingreso y lobby	Si	Si	Si	Si	Si
Recepción	Si	Si	No	Si	Si
Piscina exterior	No	No	Si	Si	Si
Habitaciones	No	No	-	-	-
Bar	Si	Si	Si	Si	Si
Restaurante	Si	No	Si	Si	Si
Salones	Si	No	Si	Si	Si
Ascensores	No	Si	-	Si	Si
Baños de uso común	No	Si	-	Si	-

De los espacios observados se puede decir que en su mayoría cumplen con las medidas básicas de seguridad e higiene contra COVID -19. Se pudo visualizar el uso de alcohol en gel y barbijos, instalación de carteles informativos en puntos claves como ser los ingresos a determinadas áreas de uso común. Existe una separación considerable del mobiliario en salones, restaurante, lobby y piscina exterior. Dicho mobiliario se redujo al 50%, lo cual favorece el distanciamiento que debe existir tanto entre huéspedes como el personal del hotel.

Otros aspectos

- Ingreso: no hay alfombras desinfectantes, ni dispositivos para medir la temperatura de los huéspedes.
- Recepción: no fue necesario realizar ningún cambio estructural notable, como ser la instalación de mamparas o vidrios, considerando que el mostrador permite mantener una distancia entre el recepcionista y los huéspedes. Además, los recepcionistas cumplen sus turnos de a uno, evitando aglomeraciones.

Si bien se aceptan pagos por tarjeta para evitar el contacto con el dinero en efectivo, este se mantiene en vigencia, ya que muchos huéspedes prefieren este método de pago. Con respecto a uso de papeles se sigue utilizando para completar la declaración jurada al registrarse en hotel.

- Piscina exterior: se respeta una separación de 2 metros entre reposeras. El único cartel informativo sobre higiene se encuentra en las duchas con la leyenda “Prevenga enfermedades, utilice la ducha antes de ingresar al agua”
- Habitaciones: en relación a la separación del mobiliario, no fue necesario por ser un sector de uso privado. Las mismas cuentan con cafeteras, y utensilios para tomar un café o té. Lo cual puede disminuir la cantidad de personas que bajan a desayunar.
- Bar: aunque el mismo permanece inhabilitado posee carteles informativos sobre el COVID -19, hay separación entre mesas, uso de servilletas y alcohol en gel.
- Restaurante: se mantiene la limpieza de utensilios, se reemplazaron las servilletas de tela por las de papel. Actualmente trabajan con reserva previa.
- Salones: todos se encuentran habilitados para realizar eventos.
- Ascensores: se debe respetar una capacidad mínima, siendo una persona o más que pertenezcan al mismo grupo familiar o que compartan habitación.
- Baños de uso común: no se realizaron cambios estructurales ni de mobiliario, se incorporaron carteles informativos.
- Áreas que se encuentran inhabilitadas actualmente: Mini cine, kínder, spa y piscina climatizada.

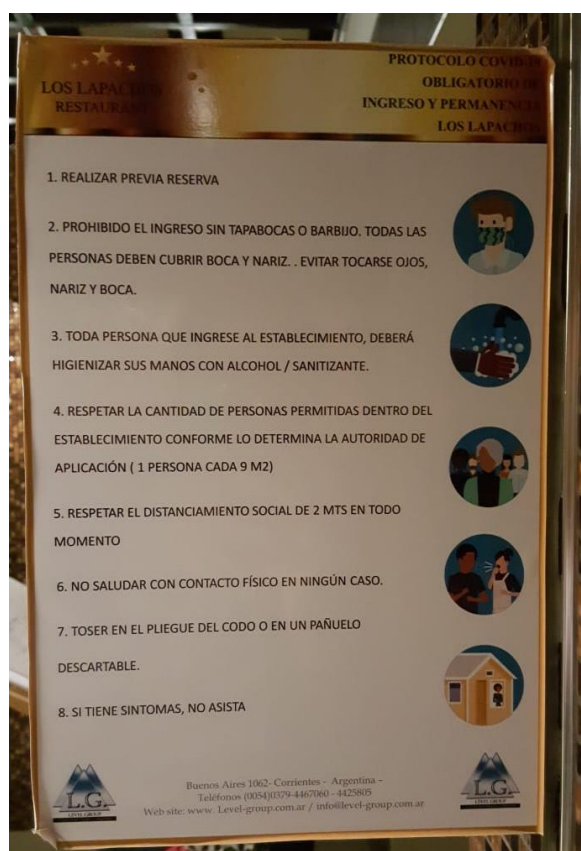
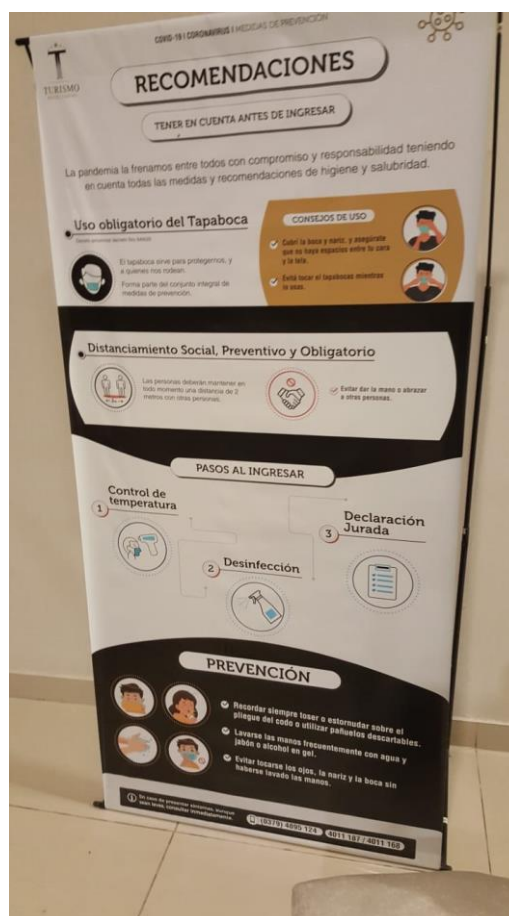
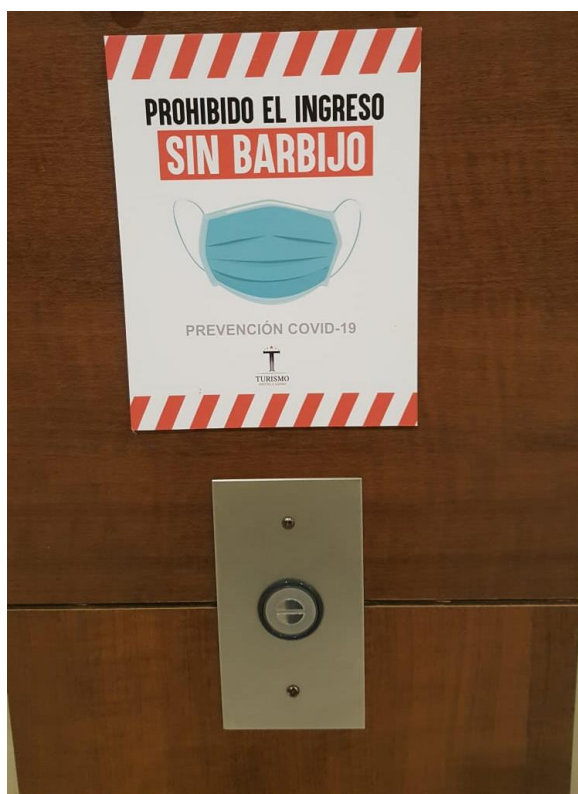
Fotografías

Se han tomado algunas fotografías de ciertos espacios del hotel, que dan cuenta de las nuevas medidas que se están aplicando en base a los protocolos que están en vigencia.

Recepción: en la primera foto se puede ver un cartel con código QR para completar una declaración jurada al ingresar al hotel, en la segunda un depósito de llaves para ser sanitizadas luego de un check out, y en la tercera, una señalización del distanciamiento social que se debe mantener antes de ser atendido en el mostrador de recepción.



Carteles informativos sobre COVID - 19



Cafeteras en habitaciones, para quienes prefieran desayunar o merendar allí.



Piscina: reposeras respetando los 2 metros de distancia entre sí.



Protocolo del hotel

El alojamiento cuenta con un protocolo propio, del cual se entrega a los huéspedes algunas instrucciones para tener presente durante el tiempo que dure su estadía. Dicho protocolo se puede enviar previamente a la llegada de los huéspedes, por email u otro medio. O en algunos casos se entrega durante el check in.



PROTOCOLO Turismo Hotel Casino

- Check in.

Ingreso a la provincia.

Para ingresar a la provincia y al hotel, es necesario presentar cualquiera de estos requisitos.

- Constancia de vacunas aplicadas.
- PCR negativo.

Además, quienes ingresen deberán presentar la confirmación de reserva.

Ingresar al hotel por la puerta señalizada como sentido único de ingreso. Al salir, hacerlo por el sentido único de salida.

Al ingreso el personal designado procederá a tomar la temperatura a través de un termómetro y luego colocará alcohol al equipaje y a las personas que ingresen.

Es obligatorio el uso de tapabocas en todas las áreas públicas del establecimiento.

En recepción es obligatorio completar la declaración jurada (uno por habitación)

Importante: el hotel solicitará el permiso de ingreso a la provincia de parte del Ministerio de Turismo Nacional.

- Desayuno.

El desayuno será continental y se servirá en la cafetería del lobby y tendrá dos turnos, de 07:00 a 08:30hs y de 08:30hs a 10:00 hs. los turnos deberán ser elegidos al check in por el huésped.

En caso de necesitar bolsas sanitarias o de lavandería, por favor dirigirse a recepción.

- Gimnasio.

El uso del mismo estará sujeto a disponibilidad dependiendo de los turnos que se programen en recepción. Entre turnos, el lugar será sanitizado por el personal del hotel.

- Spa y piscina climatizada

Ambos servicios permanecerán sin funcionamiento.

- Kinder y Minicine

Ambas salas permanecerán cerradas.

- Piscina exterior

Es importante que los huéspedes usen tapabocas cuando circulen por el sector de piscina.

Las reposeras se encontrarán separadas a 2 metros de distancia cada una.



- Check out

- Para realizar el check out los huéspedes se dirigirán a recepción, donde depositarán sus llaves en una KEY DROP OFF.

- PAGOS

Se deberá realizar el prepago de la estadía antes del check in, por transferencia bancaria enviando los datos de una TC.

Para abonar los consumos extras de a estadía, podrán hacerlo en recepción.

Retomando la hipótesis inicial:

“Los procesos de servucción en el Turismo Hotel Casino durante la reactivación del sector hotelero ante el COVID -19 tendrán que rediseñarse tomando mayor cantidad de medidas en las áreas comunes y en el sector de recepción donde existe mayor circulación de huéspedes.”

Se puede decir que la misma logra verse apoyada por datos empíricos y ha sido confirmada. Debido a que la mayoría de las medidas preventivas se realizaron en los espacios comunes como Lobby, ingreso, restaurante, piscina y recepción.

Finalmente, volviendo al concepto de RESILIENCIA abordado en el marco teórico, y considerando los cambios en la organización, los procesos internos y las experiencias transmitidas por cada uno de los entrevistados, se puede dar cuenta de la capacidad que tuvo la organización (Turismo Hotel Casino) para hacer frente a las adversidades que se presentaron ante la pandemia y adaptarse a los nuevos requerimientos de higiene y seguridad para volver la actividad.

CAPÍTULO III

Propuestas, recomendaciones y aportes

can be applied
on discussing.

veique -choze effoese
ppera
pohidone Buser
Mort al bebundin
so fieso Pmacth



Propuestas, recomendaciones y aportes

Buenas prácticas en higiene y seguridad

Se toma como referencia el “Protocolo Covid-19 para alojamientos turísticos”, el documento elaborado por FEHGRA, “COVID- 19 Recomendaciones para la operación de Hoteles y otros Establecimientos de Alojamiento” y la Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19.587.

Objetivo

Alcanzar en la organización un nivel adecuado en las condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Empleador

Todo Empleador debe adoptar y poner en práctica las medidas adecuadas de higiene y seguridad para proteger la vida y la integridad de los trabajadores, especialmente en relación a:

1. Construcción, adaptación, instalación y equipamiento de los edificios y lugares de trabajo en condiciones ambientales y sanitarias adecuadas.
2. Colocación y mantenimiento de todo tipo de instalaciones vinculadas a la higiene y seguridad del personal.
3. Suministro y mantenimiento de los equipos de protección personal.
4. Operaciones y procesos de trabajo.

Es obligación también del empleador:

1. Disponer el examen pre-ocupacional y revisión periódica del personal, registrando sus resultados en el respectivo legajo de salud.
2. Mantener en buen estado de conservación, utilización y funcionamiento, las maquinarias, instalaciones y útiles de trabajo.
3. Instalar los equipos necesarios para la renovación del aire y eliminación de gases, vapores y demás impurezas producidas en el curso del trabajo.
4. Mantener en buen estado de conservación, uso y funcionamiento las instalaciones eléctricas y servicios de aguas potables.
5. Evitar la acumulación de desechos y residuos que constituyan un riesgo para la salud, efectuando la limpieza y desinfecciones periódicas pertinentes.

6. Depositar con el resguardo consiguiente y en condiciones de seguridad las sustancias peligrosas.
7. Colocar y mantener en lugares visibles avisos o carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad o adviertan peligrosidad en las maquinarias e instalaciones.
8. Promover la capacitación del personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo, particularmente en lo relativo a la prevención del Covid-19.
9. Denunciar accidentes y enfermedades del trabajo.

Obligaciones del trabajador

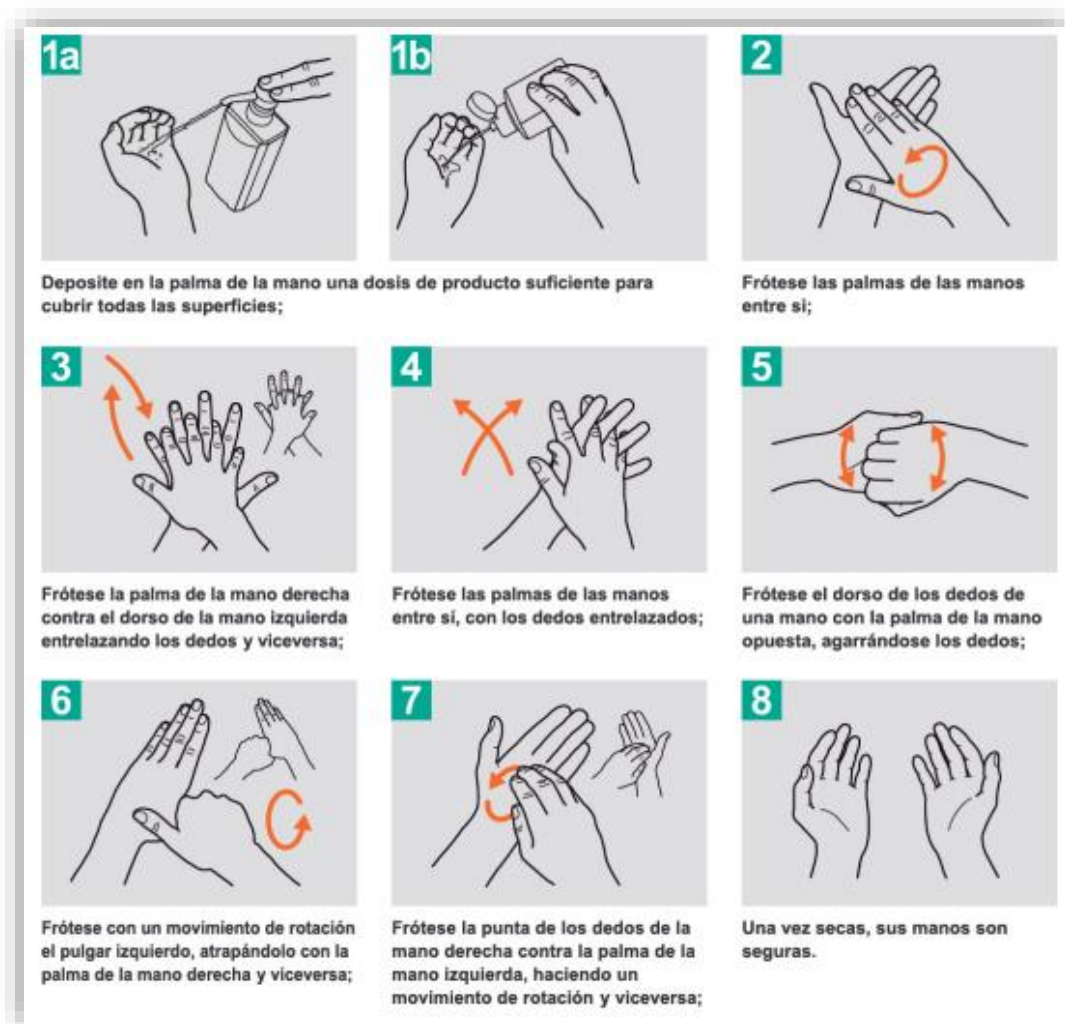
1. Cumplir con las normas de higiene y seguridad y con las recomendaciones que se le formulen referentes a las obligaciones de uso, conservación y cuidado del equipo de protección personal y de los propios de equipos, operaciones y procesos de trabajo.
2. Someterse a exámenes médicos preventivos o periódicos y cumplir con las prescripciones e indicaciones que a tal efecto se le formulen.
3. Cuidar los avisos y carteles que indiquen medidas de higiene y seguridad y observar sus prescripciones.
4. Colaborar en la organización de programas de formación y educación en materia de higiene y seguridad.

Recomendaciones

- Disponer de una sala o zona en donde se pueda aislar a una persona que manifieste síntomas de covid-19 para esperar hasta ser evaluada adecuadamente. Que este destina tanto para los huéspedes como personal del hotel.
- Incentivar el uso de medios digitales de pagos.
- Habilitar un pre-check-in virtual, previo a la llegada de un huésped para agilizar el proceso.
- Incorporar medios digitales para el check in y check out como aplicaciones que le facilitan al cliente la carga de información personal que le sea requerida y reducir el contacto directo.
- Mantener en lo posible un solo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce de personas.

- Incorporar señalética para mejorar la circulación de las personas en general y que las mismas reconozcan en que sector se encuentran.
- Señalizar las áreas que se encuentran restringidas.
- Sugerir el servicio de desayuno en la habitación y ofrecer la modalidad take away.
- Evitar la colocación de manteles. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada huésped.
- Retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en la recepción, restaurante o desayunador.
- Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a las medidas especiales por COVID-19, tanto por parte de los empleados como de clientes.
- No compartir biomes con los clientes. Considerar la entrega de los mismos como cortesía en caso de tener que utilizarlos.
- Facilitar medios de información turística digital con el objetivo de evitar el uso de folletería, manuales y libros.
- En la piscina exterior: implementar barreras o guías físicas y señales (líneas de carriles en el agua o sillas y mesas) y señales visuales (por ejemplo, cinta adhesiva en las cubiertas, pisos o aceras) y letreros para asegurar que el personal, los clientes y los nadadores se mantengan al menos a 1,5 metros de distancia de aquellos con quienes no conviven, tanto dentro como fuera del agua.
- Colocar carteles en todos los baños, en un lugar visible, sobre como es el correcto lavado de manos.

Ejemplo:



Fuente: COVID- 19 Recomendaciones para la operación de Hoteles y otros Establecimientos de Alojamiento

Capacitaciones

Presenciales.

- La organización debe llevar un control de las capacitaciones, para ello puede realizar tablas como guías de seguimiento.
- Como evidencia de las capacitaciones se pueden hacer registros fotográficos y escritos. Demostrando que las acciones se llevaron a cabo.
- Cuando se realice una capacitación dejar constancia con fecha, lugar, tema abordado, los nombres de los participantes y sus firmas. Por último, firma del instructor o empresa que brindo la capacitación y dejar registrado, con sello, nombre y número de matrícula del o los profesionales.

Online.

Los recursos humanos son un factor clave en la calidad de los servicios. Esto hace imprescindible que la formación y capacitación se constituyan en un medio claro para alcanzar un elevado nivel de relevancia en el posicionamiento del mercado turístico nacional e internacional.

Se sugiere que tanto aquellos empleados que solo tengan conceptos básicos sobre Covid-19 como nuevos empleados del Hotel de Turismo, realicen diferentes cursos para reforzar sus conocimientos sobre seguridad e higiene y situaciones de crisis.

Existen cursos que ofrece el Ministerio de Turismo y Deportes en su campus virtual (<https://campus.yvera.gob.ar/>) que son totalmente gratuitos y no cuentan con horarios, permitiendo a los interesados poder hacerlo según su disponibilidad horaria desde cualquier computadora o dispositivo móvil.

- ***Curso - Nociones de Higiene y Seguridad para Actividades de Turismo.***

En un contexto donde la confiabilidad de los destinos será fundamental para la demanda, el curso plantea una serie de herramientas de Higiene y Seguridad, de aplicación en todos los elementos de la cadena de valor turística. Además, se han incorporado los Protocolos COVID-19 para Alojamientos Turísticos y Establecimientos Gastronómicos. Cuenta con 3 módulos y se entrega un certificado al finalizar el mismo.

Módulo 1. La administración de la higiene y seguridad en el trabajo.

Módulo 2. Planes de seguridad, higiene y evacuación.

Módulo 3. Algunos peligros y riesgos en las actividades en turismo.

- ***Curso- Comunicación y Creatividad en Situaciones de Crisis.***

El objetivo final de este curso es incentivar en los participantes la creatividad e innovación para prever, afrontar, superar y salir, incluso, fortalecidos de una crisis con una adecuada comunicación. Cuenta con 3 módulos y certificado al finalizar.

Módulo 1. Introducción y marco conceptual gestión integral de riesgo y de crisis.

Módulo 2. Planeamiento estratégico y comunicación proactiva en tiempos de crisis

Módulo 3. Resiliencia, creatividad e innovación en situaciones de crisis con afectación al turismo.

Realizar todos los cursos o capacitaciones que ofrezcan nueva información sobre como trabajar en el área de hotelería y el Covid-19.

Conclusión

Luego de más de un año desarrollando la presente tesina, en el cual se ha trabajado, primeramente, haciendo un buceo bibliográfico, fundamentando la elección del tema, los objetivos general y específicos; pasando a la elaboración del marco teórico, metodología y la caracterización del área de estudio, visitando en diferentes oportunidades el Turismo Hotel Casino para realizar entrevistas a los actores principales, completar grillas de observación de las instalaciones, check list y registro fotográfico, se pudo recolectar mucha información sobre la situación actual de un hotel que afrontó la pandemia de COVID-19 en Corrientes Capital. Desde los cambios en los procesos internos y las nuevas medidas que indican los protocolos, hasta las experiencias personales de los empleados y la manera en que se adaptaron a una nueva realidad.

Además, de conocer a profesionales del ámbito como la Gerente general del hotel Marisol Sosa, Jefe de recepción Juan Manuel Zazzali, encargado de reservas Martín Zacarías, Jefe de mantenimiento José Sotelo, coordinador gastronómico Mariano Cacciotti y encargada del área de Housekeeping Rosa Aguirre quienes compartieron datos muy interesantes y valiosos para aportar a la investigación.

Finalizado el trabajo sobre la situación actual del Turismo Hotel Casino y como impactó el Covid-19 en el mismo, se logró alcanzar un conocimiento más completo acerca de los cambios que fueron necesarios incorporar en un alojamiento para su posterior habilitación, como así también ser testigo de la manera en que opera actualmente un hotel postpandemia.

Según los resultados es posible decir que se han implementado importantes progresos como la creación de un protocolo propio, cambios en los procesos internos de la empresa, se han dado capacitaciones al personal, se cumplen en un gran porcentaje con las indicaciones del protocolo nacional de Covid-19 para alojamiento turísticos, entre otros. No obstante, aún se pueden seguir perfeccionando otros aspectos, como ser la incorporación de más tecnologías, medios digitales, carteles informativos, más capacitaciones, etc. Siempre, enfocándose hacia una mejora continua de los servicios, ya que el hotel es uno de los principales alojamientos en la Ciudad de Corrientes, no solo para el disfrute y el ocio, sino también como un espacio importante para el desarrollo del turismo de negocios y eventos.

Por lo tanto, como resultado de la presente investigación se han brindado una serie de propuestas y recomendaciones aplicables en el hotel, considerando el estado de situación actual del alojamiento en cuestión y tomando como base los documentos elaborados por el Ministerio

de Turismo y Deportes de la Nación “Protocolo Covid-19 para alojamientos turísticos”, por FEHGRA “COVID- 19 Recomendaciones para la operación de Hoteles y otros Establecimientos de Alojamiento” y la Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19.587.

En síntesis, aún queda trabajo por hacer ya sea en la estructura edilicia como en sus recursos humanos, a fin de seguir mejorando y estar preparados para recibir tanto turistas locales, como internacionales en las más óptimas condiciones de higiene y seguridad.

Por último, cabe destacar que la situación que atravesó el Hotel de Turismo frente a la Pandemia de Covid-19 demuestra claramente el poder de resiliencia que posee el sector turístico. Progresivamente hoteles, agencias de viajes, empresas de transporte y cada uno de los eslabones que son imprescindibles en el turismo, van tomando mayor fuerza para reestablecer todas las actividades como lo era antes de la pandemia.

Bibliografía

- Alonso Munguía, E. (2006). *Teoría de las organizaciones*. Ediciones Umbral.
https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=2xu0n04hOSQC&oi=fnd&pg=PA5&dq=teoria+de+las+organizaciones&ots=7eFBbBRB6g&sig=kB_CGYgy0XcK2FazyVT4MKUwSmA&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20de%20las%20organizaciones&f=false
- Amengual, R. (6 de mayo de 2020). Reportur.com.ar. *Hoteleros lanzan preventa para hacer frente a la nula ocupación*. <https://www.reportur.com/argentina/2020/05/06/hoteleros-lanzan-preventa-frente-la-nula-ocupacion/>
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. IERAL de Fundación Mediterránea. (2020). *Importancia del sector hotelero. Presentación ejecutiva*.
http://ithargentina.com.ar/archivos/880_2020-05_Impacto_Laboral_Turismo_actualizaci%C3%B3n_07-05-2020_env%C3%ADo.pdf
- Chacón, G. (2006). *La Triple Dimensión Cognoscitiva del Término Organización*. Actualidad Contable Faces, 9 (12), 49-64. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701206>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Costa, S. y Sonaglio, K. (2020). *Análisis del comportamiento resiliente de los gestores de turismo*.
- De Escalona, B. R. (2007). *La creatividad e innovación en las Organizaciones*. Sapiens: Revista Universitaria de Investigación. (8), 111-130.
<https://www.redalyc.org/pdf/410/41080108.pdf>
- Decreto 1818 de 1976. *Hoteles Turísticos - Requisitos mínimos - Inscripción en el registro hotelero nacional - Organismo de aplicación de la Ley 18828*.
- De Gómez, M. y De Berrios, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. *Visión gerencial*, (1), 21-32.
- De la Fe López, M., Anato, M., y Rivas, B. (2004). *Impacto de los acontecimientos mundiales en el turismo. Casos de estudio*. *Economía*, (19-20), 135-165.
<https://www.redalyc.org/pdf/1956/195617273007.pdf>
- Di lorenzo, A. E. (2010). *Hotelería y gestión de eventos*. Corrientes. Editorial Fundación Julio

- Diamond, M. A. (1996). *Innovation and Diffusion of Technology*. A Human Process. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 48(4), 221-229
- Diario de Misiones Primera Edición. (13 de marzo de 2020). *Hay muchas agencias de viajes en peligro de cerrar sus puertas*. Primera Edición. <https://www.primeraedicion.com.ar/nota/100243432/hay-muchas-agencias-de-viajes-en-peligro-de-cerrar-sus-puertas/>
- Donato, N. (19 de Marzo de 2020). *El impacto del coronavirus, sector por sector: cuál es la perspectiva para comercio, industria, turismo, servicios y construcción*. INFOBAE. <https://www.infobae.com/economia/2020/03/19/el-impacto-del-coronavirus-sector-por-sector-cual-es-la-perspectiva-para-comercio-industria-turismo-servicios-y-construccion/>
- Dopazo, H. (13 de marzo de 2020). *Hay muchas agencias de viajes en peligro de cerrar sus puertas*. Primera Edición. <https://www.primeraedicion.com.ar/nota/100243432/hay-muchas-agencias-de-viajes-en-peligro-de-cerrar-sus-puertas/>
- Eiglier, P. y Langeard E. (1989). *Servucción. El marketing de los servicios*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.
- Fresno, G. (19 de marzo de 2020). *El impacto del coronavirus, sector por sector: cuál es la perspectiva para comercio, industria, turismo, servicios y construcción*. INFOBAE. <https://www.infobae.com/economia/2020/03/19/el-impacto-del-coronavirus-sector-por-sector-cual-es-la-perspectiva-para-comercio-industria-turismo-servicios-y-construccion/>
- FEHGRA. *COVID- 19 Recomendaciones para la operación de Hoteles y otros Establecimientos de Alojamiento*. <https://fehgra.s3-sa-east-1.amazonaws.com/descargas/COVID+19+RECOMENDACIONES+PARA+HOTELES.pdf>
- García López, R. (12 de abril de 2020). Aprendedeturismo.org *¿Cómo será el turismo tras la crisis del COVID-19?*. <https://www.aprendedeturismo.org/recuperacion-turismo/>
- García López, R. (23 de marzo de 2020). Aprendedeturismo.org *El tremendo impacto del Coronavirus en el Turismo*. <https://www.aprendedeturismo.org/el-tremendo-impacto-del-coronavirus-en-el-turismo/>
- Grotberg, E. (1995). *A guide to promotig resilience in children: strenghening the human spirit. La Haya, Holanda: The Internacional Resilence Proyect*. Bernard Van Leer Foundation.

- Gurría Di - Bella (1997). *Introducción al Turismo*. Editorial Trillas.
<http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/298/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf?sequence=1>
- ICCB/BICE: (1994). *Elements for a Talk on Resilience: Growth in the Mudd - le of Life*. Ginebra, Suiza.
- Iglesias Tovar, J.R. (2007). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Barcelona, Síntesis.
- Importancia del Alojamiento*. (2015). En Pozo, H. (Comp), Catedra: Servicios Turísticos Alojamiento y Alimentación - 0510. Unidad 3: Los Establecimientos de Alojamiento. Estructura Organizativa: Importancia del alojamiento. Universidad del Nordeste.
- Katz, D. y Kahn, R. (1986). *Psicología Social de la Organizaciones*. México: Trillas.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. (8va Ed.) México: Editorial Pearson Educación.
- Kotter, J. (1997). *El líder del cambio*. McGraw-Hill.
- Lengnick-Hall, C. y Beck, T. (2003). *Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience*. Seattle, WA: Paper presented at the National Academy of Management meetings.
- Lewin, K. (1951). *La teoría de campo en la ciencia social*.
- Ley 18.828 de 1970. *Ley Nacional de Hotelería*. 06 de Noviembre de 1970.
- Ley Nacional de Higiene y Seguridad en el trabajo N° 19.587.
- Löesel, F., Bliesener, T., y Kferl, P. (1989). *Resilience in Childhood and Adoles - cence*. International Catholic Child Bureau. Ginebra, Suiza.
- Meneghel, I., Martínez Martínez, I. M., y Salanova, M. (2013). *El camino de la Resiliencia Organizacional-Una revisión teórica*.
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/85291/61988.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Milio Balanzá, I. (2003). *Organización y control del alojamiento*. Editorial Paraninfo.
<https://books.google.com.ar/books?id=c4fTjVFNvR4C&lpg=PP1&ots=I2nbg4zSx3&dq=milio%20balanza%20isabel%202000%20organizacion%20y%20control%20de%20alojamiento&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=milio%20balanza%20isabel%202000%20organizacion%20y%20control%20de%20alojamiento&f=false>

- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2020). *Protocolo COVID-19 para Alojamientos turísticos*. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo-alojamientos-final.pdf>
- Mintzberg, H. (1991). *Mintzberg y la dirección*. Editorial Díaz de Santos. España. P 128-133
- Muñiz, D. y Brea, J. (2010). *Gestión de crisis en el turismo: la cara emergente de la sostenibilidad*. *Tourism & Management Studies* (6): 49-58
- Muñiz, D. y Brea, J. (2011). *Prácticas hoteleras en la gestión de crisis por catástrofes: el caso de Galicia*. *Revista Galega de Economía*, 20(2), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/391/39121262001.pdf>
- Murillo, R. S. (2009). *Características de los sistemas en las organizaciones*. *Perspectivas*. (23), 149-163.
- O'Connor J. y McDermott I. (1997). *Introducción al Pensamiento Sistémico*. Editorial Urano <https://drive.google.com/file/d/0B4wlkKVxaQQSQnBPSkRIYmpnZk0/view>
- Oehmichen-Bazán, C. y Pombo, M. (2010). *El miedo ante el riesgo global: apuntes sobre la emergencia del virus A/H1N1 y el turismo*. *Revista Nuevas Tendencias en Antropología*, 1, 161-185. [Archivo PDF]. <http://www.revistadeantropologia.es/Textos/El%20miedo%20ante%20el%20riesgo%20global.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (17 de abril de 2020). [unwto.org](https://www.unwto.org) *Respuesta a la Covid-19: El 96% de los Destinos del Mundo Impone Restricciones a los Viajes, Informa la OMT*. <https://www.unwto.org/es/news/respuesta-covid-19-restricciones-viaje>
- OMT. (2020). *Barómetro. Turismo Mundial en mayo 2020 - con especial enfoque en el impacto de Covid-19*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421954> (20/06/2020)
- OMT. (1998). *Introducción al Turismo*. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT. (2020). *Evaluación de la incidencia del brote del Covid-19 en el turismo internacional*. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional> (20/06/2020)
- OMT. (2020). *Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo internacional*. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/14314_Coronavirus_PPT%20DH_Sp.pdf

- Pérez, R. (Miércoles, 2 de Marzo 2011). Estrategias de Comunicación: De Egipto, Goyas, Iglesias, crisis, procesos y proverbios chinos. Tendencias 21. https://www.tendencias21.es/estrategar/Estrategias-de-Comunicacion-De-Egipto-Goyas-Iglesias-tesis-procesos-y-proverbios-chinos_a148.html
- Pozo, H. V., Hope, F., y Fabricius, B. (2008) Gestión de la hospitalidad. Editorial El Argos.
- Quintero, M., Cueto, R., y Silverio, A. (2016). *Aplicación de procedimiento para rediseñar el proceso de alojamiento en el Hotel Vueltabajo*. *Avances*, 18(3), 213-220. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545878010.pdf>
- Real Academia Española. (s.f.). Crisis. En diccionario de la lengua española. Recuperado el 15 de octubre de 2020, de <https://dle.rae.es/crisis>
- Real Academia Española. (s.f.). Servicio. En diccionario de la lengua española. Recuperado el 15 de octubre de 2020, de <https://dle.rae.es/servicio>
- Richardson, B. (1994). *Crisis management and the management strategy: time to 'loop the loop'*. *Disaster Prevention Management* 3(3): 59-80
- Rodríguez, J. (2002). Estudio de sistemas y procedimientos administrativos. International Thomson Editores. http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/2.pdf
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación, Ed. *Panapo, Caracas*.
- Sandhusen, Richard L. (2002). Mercadotecnia, Editorial C.E.C.S.A. 2002. 1ª Edición en español.
- Sharpley, R. (2005). *Tourism and the environment*. En: Pender, L. & Sharpley, R. (Eds.) *The management of tourism*. Sage, London, pp. 259-274
- Vanistendael, S. y Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Wildavsky, A. (1988). *Searching for safety*. New Brunswick, NJ: Transaction Books.

Anexos

Figura 3

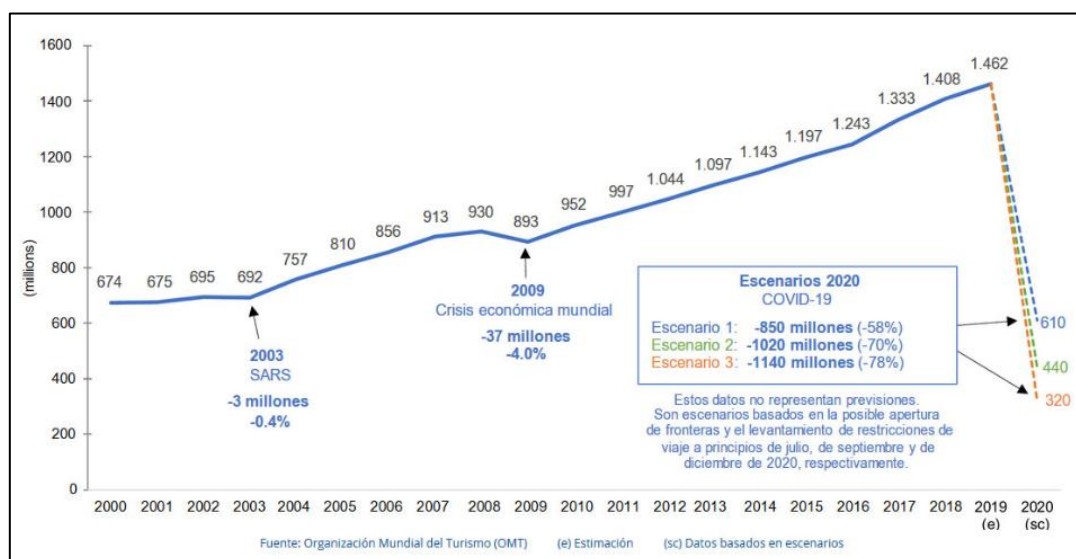
Previsión para 2020: llegadas de turistas internacionales en el mundo (% de variación)



Nota: [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/14314_Coronavirus_PPT%20DH_Sp.pdf_\(21/04/2020\)](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/14314_Coronavirus_PPT%20DH_Sp.pdf_(21/04/2020))

Figura 4

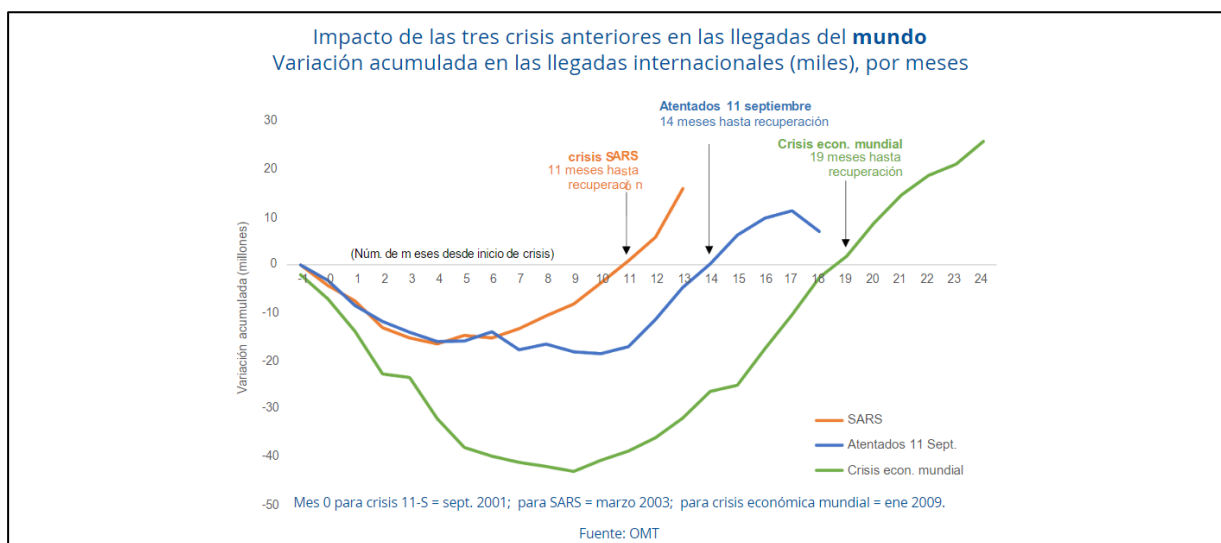
Llegadas de turistas internacionales, 2000-2019, y escenarios para 2020 (millones)



Nota: Adaptado de Evaluación del Impacto del Brote de COVID -19 en el Turismo Internacional <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

Figura 5

La recuperación de las llegadas más rápida fue tras el SARS (11 meses)



Notas: Adaptado de Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 - Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421954>

Entrevistas a encargados de cada área del hotel

Gerente General - Marisol Sosa

1. ¿A partir de qué fecha reabrieron sus puertas?
2. ¿Cuáles fueron las primeras medidas que debieron tomar? ¿Tienen un protocolo COVID-19 propio?
3. ¿Qué capacidad tienen actualmente? ¿Cuántos huéspedes pueden recibir?
4. ¿Qué requisitos debe cumplir un huésped para alojarse actualmente en el hotel? Antes de la llegada de un huésped, ¿Qué deben tener en cuenta?
5. ¿Tuvieron que cerrar áreas del hotel?
6. ¿El hotel cuenta con mapa de procesos? ¿Cuáles son los principales procesos del hotel? ¿Cuáles considera que fueron los principales cambios al interior de esos procesos?
7. A nivel estructural ¿Qué cambios tuvieron que hacer?, ¿Cuáles fueron los más significativos?
8. ¿Realizaron algún tipo de capacitación para el RRHH del hotel? ¿Cuáles?
9. En caso de tener un caso sospechoso o positivo, ¿Cuentan con un equipo que esté a cargo de comunicarse con el hospital de campaña o personal de salud? ¿Cuentan con información del sector de salud para mantenerse actualizados?
10. ¿Han tenido casos de COVID positivo en el hotel? En caso afirmativo, ¿Que hicieron ante esta situación?
11. ¿Que aprendieron de toda esta pandemia? ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

Respuestas

- 1) El 3 de diciembre.
- 2) Primero tuvimos que sentarnos a leer lo que eran los protocolos tanto de Nación, Provincia y Municipio. Y de ahí, armar nuestro protocolo en cuanto a lo que sea recepción, Housekeeping, lavandería y parte de lo que es gastronomía. Eso es lo primero que hicimos. 2 b) Si tenemos (protocolo propio) que está autorizado tanto por el comité de crisis de la provincia como turismo municipal y turismo provincial.
- 3) En cuanto a habitaciones tenemos el 50% de la capacidad. (Sobre el total de 150 habitaciones)
- 4) Siempre depende de lo que diga provincia, ósea de acuerdo a los anuncios que hace la provincia nosotros nos basamos en eso. Actualmente es un PCR negativa, o el

certificado de vacunas. Cualquiera de los 2 es válido. Al momento de la reserva se envía la confirmación de reserva y se envía el protocolo y los requisitos.

- 5) Si. Al ser el 50% el sector colonial que tiene 29 habitaciones no se está utilizando, en el sector de SPA no se está usando la piscina climatizada ni las saunas.
- 6) Si. Justo ahora estamos controlando, las actividades que debe realizar la recepción, las tareas del recepcionista, de Housekeeping, de lavandería y muy poco sobre mantenimiento. También hay un instructivo de SPA. Lo que me falta es Gimnasio. En comercial solo tenemos la toma de reservas. En recepción por el tema del distanciamiento, el uso del barbijo, todo el tiempo estar con el alcohol en gel, manipular lo menos posible el papel. En cuanto a Housekeeping el tema de la limpieza, a la hora de entrar, como desvestir las habitaciones, el proceso de limpieza en si más profundo, porque igual seguimos usando los mismos productos, no hubo un cambio en los productos.
- 7) No.
- 8) Tuvimos durante la pandemia capacitaciones sobre Covid-19 y después cada uno fue capacitándose digamos. Y el protocolo se envió a todo el personal. Por ejemplo, tuvimos una capacitación del sindicato de Hotelería y Gastronomía, después tuvimos una capacitación a nivel nacional a través de un programa del cual participamos y después mande a cada personal el protocolo, el compendio para que estén al tanto de lo que tienen que hacer, y después si hicimos antes del ingreso una charla con cada área del hotel.
- 9) Tuvimos 2 casos, el primero fue al principio, al comienzo de todo, que con eso fuimos a practicar, aprendiendo el proceso y después tuvimos un negativo, pero debía cumplir su aislamiento. Y el ultimo que tuvimos, fue de la parte de Gendarmería que el señor vino del extranjero, hace dos semanas, y son 7 días lo que tienen que permanecer en un lugar y dar el domicilio, y el señor se alojaba acá entonces dio el domicilio del hotel. Y bueno, vinieron los de gendarmería y asistí yo porque debía haber dos testigos, entonces yo y el de seguridad, para dar constancia de que el señor estaba alojado en el hotel, pero no era el caso positivo, si no por prevención y cumplimiento de lo que se indica al ingresar al país. El señor tenía sus PCR's negativos, pero debía cumplir con el aislamiento.
- 10) Creo que más en cuanto a la higiene, que mucho el enfoque todos juntos estamos manipulando las mismas cosas, entonces ahora hay más conciencia en cuanto a la limpieza, al individualismo de cada uno, no todos están tocando lo mismo. Porque el

resto se venían haciendo, en cuanto a limpieza, los mismos productos. Por ahí lo que más choca, que creo que te van a decir los chicos también, en la parte de perder el contacto que teníamos con nuestros huéspedes, la mayoría vienen hace mucho tiempo entonces lo que hizo esto fue ponernos más distantes. Es como un poco más frío el recibimiento, estamos acostumbrados a pasar la mano, dar un abrazo.

Recepción - Juan Manuel Zazzali

1. ¿Cómo administraron las reservas de los huéspedes que estaban alojados en el momento de las primeras restricciones a consecuencia del COVID -19? ¿Y los que ya tenían reserva para los próximos meses?
2. ¿De dónde son los huéspedes que reciben actualmente? ¿Qué documentación deben tener en cuenta al recibir un nuevo huésped?
3. ¿Cómo es el proceso de Check in/out?
4. ¿Qué medidas de seguridad e higiene deben tener en cuenta en su trabajo?
5. ¿Cuáles fueron los cambios estructurales que debieron hacer ante la pandemia en el sector de recepción?
6. ¿Recibió algún tipo de capacitación sobre COVID -19?
7. ¿Tienen un protocolo para el área de recepción? ¿Quién se encarga de controlar que se cumplan los protocolos vigentes?
8. ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

Respuestas

1. A muchas de ellas en realidad la gran mayoría lo que se hizo fue, establecer un contacto directo en general por teléfono, otras por correo electrónico con los cuales no teníamos acceso telefónico o algo por el estilo y después teníamos reservas por booking, despegar, que esas si nos comunicábamos por las plataformas. Al ser como indefinido el tema de la pandemia en cuanto a los días, lo que se hizo fue cancelar absolutamente todas las reservas hasta nuevo aviso. Con respecto a los que ya estaban alojados en el hotel se empezó a informar a los huéspedes que el hotel iba a cerrar, ya con anterioridad cuando vimos que se venía un cierre, y a parte al ser la hotelería un servicio que afecta directamente a los viajes y como esto reducía la movilidad, veníamos viendo que iba a pasar esto.

2. Actualmente tenemos muchos de las provincias de la región, Chaco, Formosa, Misiones. Ahora los formoseños por una cuestión de que están recién con permisos para salir de la provincia. También de Santa Fe tenemos muchísimos y Buenos Aires. Si o si, un PCR negativo o las vacunas.
3. Cuando llega el cliente lo primero que se hace es que complete una ficha, tenemos un QR en donde lo escanean y completan una declaración jurada y además les pedimos documento, DNI, PCR negativa o que nos manden foto del carnet de vacunación. Y eso está conectado con una base de datos municipal, en la cual nos indica si estuvo en cuarentena o si está en cuarentena. En el caso del check out, solo debe dejar la llave y abonar en caso de que deba abonar algo.
4. Obviamente usar los barbijos y anteojos, sanitizar constantemente todos los elementos, lo que si nos permite nuestro mostrador que es elevado y tiene una distancia prudente es mantener distancia con los pasajeros, por eso no utilizamos mamparas.
5. Cambios estructurales no, pero si tenemos áreas que no están habilitadas, que no implica un cambio en si estructural, pero si una reducción de movilidad por parte de las personas porque no pueden utilizar ciertos sectores.
6. Capacitación en si no, pero nosotros generamos en base a varios protocolos uno del hotel aprobado, y se distribuyó a todos los empleados de recepción y además hicimos una reunión orientativa para brindar información respectiva.
7. Protocolo específico en realidad dictamina el protocolo ciertos aspectos puntuales, como la higiene de las llaves, donde depositar la llave que deja el huésped, pero en general todo se trata de la sanitización del ambiente. No hay un control estricto por un encargado, cada recepcionista se encarga de higienizar la recepción en su turno.
8. Y la verdad, la pandemia dejó expuesta muchas cosas operativas que hacía falta como también la higiene que no se tenía realmente en cuenta en todas las áreas del hotel, desde el compartir mate hasta higienizar todos los sectores. Y otro aprendizaje que me dejó yo creo que no, en retrospectiva sacar conclusiones propias sacar conclusiones de manera grupal, en cuanto al trabajo, también la sinergia que hay de trabajo con otros sectores eso también hubo una reducción, no por parte de la empresa, sino porque muchos empleados se fueron eso también dejó. Por ejemplo, gente que consiguió un mejor laburo para cumplir sus expectativas en cuanto a lo económico.

Mantenimiento - José Sotelo

1. ¿Cómo está compuesto el equipo de mantenimiento? ¿Realizaron alguna capacitación para su área?
2. ¿Qué medidas de seguridad e higiene deben tener en cuenta en su trabajo?
3. ¿Tuvieron que hacer modificaciones en la estructura del hotel? ¿En qué áreas? ¿Podría describir esos cambios?
4. ¿Cuáles fueron los cambios en su trabajo?
5. ¿Siguen algún protocolo COVID -19?
6. ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

Respuestas

1. El equipo de mantenimiento consiste en un jefe de área, un electricista, un sanitarista y una persona que se dedica a la parte de jardinería exterior.
Si, tuvimos varias reuniones que organizaba la gerencia, nos daban las herramientas y nos instruían de las cosas que teníamos que hacer, ósea para abrir el hotel tuvimos que presentar una autorización al municipio de que nosotros contábamos con todas las medidas de seguridad comprobable.
2. El uso del barbijo, lavarse las manos, tomar distancia, cosas como no compartir nada, cada uno con sus cosas, por ejemplo en la parte del descanso, ya no se toman como antes, se toman en distintos salones y a una distancia considerable.
3. No, simplemente aplicar la exigencia para la habilitación para trabajar en pandemia, nada estructural, todos accesorios como poner barreras, incorporar alcohol, una mesita, por era necesario. Otra cosa que se toma la temperatura, y un registro de todas las personas, pero corresponde a recepción.
4. Digamos que sí, porque ya no es como antes, por ejemplo, tenemos que tener cuidado cuando entramos a alguna habitación, tenemos que tomar los recaudos. Si debemos ingresar a hacer un reclamo a una habitación con respecto a cambiar las pilas de un control, ya tenemos otra organización
5. Sí, tenemos un protocolo, que a la persona que se le va a recibir tiene que respetar eso, pero ya no corresponde a mantenimiento, es parte de gerencia, recepción o jefe de recepción.

6. La verdad un aprendizaje, nos costó al principio, pero nos adaptamos y hoy ya es como una vida cotidiana. Y tratamos de cuidar siempre las cosas básicas el lavado de las manos, barbijo, mascarar acrílicas.

Área Comercial - Martín Zacarías

1. ¿Cómo está compuesta el área comercial? ¿Con cuanto personal cuentan?
2. ¿Qué hicieron en el momento de las primeras restricciones por COVID -19?
3. ¿Realizaron alguna capacitación para su área?
4. ¿Qué medidas de seguridad e higiene deben tener en cuenta en su trabajo?
5. ¿Cómo manejaron los eventos?
6. ¿Actualmente se pueden realizar eventos en el hotel?
7. En cuanto al área de marketing, ¿Qué medidas se tomaron?
8. ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

Respuestas

1. El área comercial se compone de 3 sectores, reservas, marketing y promociones y el sector de eventos. Es una persona por área.
2. Recuerdo que empezamos con el tema de la sanitización de todas las áreas, se hizo mucho hincapié en la parte de recepción en primera medida, uso de barbijos, uso de mascarillas, de guantes también en su momento. Se sanitizaba constantemente la recepción y se pedía sobre todo documentación del origen o la llegada de los huéspedes. En cuanto a reservas eso era más riguroso porque teníamos que rastrear realmente si habían pasado por fronteras, porque además estábamos terminando el verano y todos venían de Brasil o de otros lugares de veraneo.
3. Constantemente si, de parte de lo que es la empresa que nos rige a nosotros los hoteles casinos, fuimos haciendo cursos y cursillos de orientación de concientización, sobre todo de cómo manejanos con el tema de la pandemia, eso lo hicimos de manera virtual, cada uno desde su casa.
4. Nosotros con respecto al área comercial sanitizamos nuestros escritorios, teléfono, teclado, mouse. Todo lo que sea nuestra área de trabajo al iniciar la jornada y al finalizar, la puerta la mantenemos abierta las 24 horas y el uso del barbijo constantemente.
5. En primera instancia cuando se reactivó el tema de los eventos tengo entendido que era por grupo familiar de hasta 20 personas, sin baile. Con mesas sin posibilidad de caminar

entre las mesas, todo en un contexto de cena solamente hasta las 2 de la mañana. Todos los salones estaban habilitados siempre respetando la capacidad máxima de personas.

6. Actualmente se pueden realizar eventos, excepto cuando cerró el hotel.
7. En primera instancia me acuerdo que ni bien cerramos primero avisar que estaba cerrado el hotel, se hizo la difusión tanto por redes como en la página del hotel. En cuanto a publicidad, marketing también actualizando constantemente sobre las medidas que se debían tomar en forma general. En cuanto a reservas también se cerraron todos los portales de la extranet Booking, Despegar y en la página del hotel también habíamos avisado que los portales se encontraban cerrados y de hecho si llegaba a concretarse una reserva el hotel estaba cerrado.
8. La verdad que primero fue muy raro ver el hotel cerrado porque es un lugar que está funcionando las 24hs, las luces de recepción apagadas. Pero con respecto a lo que nos orientaban o nos pedían que empecemos a actualizarnos en cuanto a la nueva forma de trabajar en cuanto a la información de los cursillos que íbamos realizando en ese contexto, fue de aprendizaje, de saber adaptarse a la nueva forma de trabajo sobre todo y a tener este presente en el cual estamos trabajando ahora como algo cotidiano, como algo normal.

Restaurante - Mariano Cacciotti

1. ¿Cómo está compuesto el personal de restaurante?
2. ¿Realizaron alguna capacitación a causa del COVID -19?
3. ¿Tuvieron que hacer cambios estructurales o físicos en el área del restaurante? ¿Cuáles?
4. ¿Hasta cuantas personas pueden permanecer en el restaurante?
5. ¿Hubo cambios en la preparación de la comida?
6. ¿Siguen algún protocolo COVID -19?
7. ¿Qué deben tener en cuenta en la desinfección de vajilla, manteles u otros elementos utilizados por los huéspedes?
8. ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

Respuestas

1. Si tenemos jefe de salón, cajeros, mozos, barman o bartender y comises. En total trabajan unas 20 personas.
2. Si hicimos capacitaciones, sobre todo al comienzo de la pandemia. Sobre la manipulación, cuáles son las tareas que debemos hacer o las reglamentaciones que a

través del municipio nos exigían para los lugares gastronómicos, el uso de las servilletas de tela, que bueno eso quizás ya ahora está un poco en desuso por todo lo nuevo que se sabe que antes cuando empezó la pandemia se desconocía. En la cocina si, desde ya decir la protección con barbijos, la higiene de las áreas, de las mesadas, la desinfección, sobre todo, la sanitización de las mesadas, de las manos. Que a lo mejor antes también se hacía, no es que no se hacía, sino que quizás ahora con más frecuencia o prestándole mucha más atención que antes.

3. No, en si no, porque al menos lo bueno que tiene este lugar o este establecimiento o restaurant o la cocina, es que son lugares amplios, de hecho, nosotros con la reglamentación de las mesas separadas y todo eso tuvimos que sacar 1 o 2 mesas porque el salón es bastante amplio, entonces no hubo muchas modificaciones con eso. Y lo de la cocina también, la verdad que es una cocina bastante amplia no hubo que separar nada. Cada persona trabaja en su sector, en su mesada. Se encuentran a una distancia considerable. Difícilmente haya contacto estrecho, por ejemplo, salvo que compartan un vaso, mate no porque estaba prohibido tomar mate antes de la pandemia, acá en la empresa, pero a veces el vaso de agua bueno, pero ya no está más. Entonces, creo que, si cada uno tiene su protección, barbijo y todo lo que sabemos, no hay contacto estrecho.
4. La capacidad máxima ahora tenemos adentro 110/112 cubiertos depende como se ocupe, si se ocupan todas las plazas, pero ocupando todas entre 110/120 adentro. Y Afuera tenemos 160 cubiertos más.
5. No, porque mientras el cocinero este con los cuidados que debe que tener, la comida se sigue elaborando de la misma manera, se sigue sanitizando como hacemos siempre en el caso de las verduras, las frutas, que bueno igualmente entiendo que está comprobado que no se transmite por objeto o por cosas así que la cocina no cambio.
6. No, es el protocolo general del hotel. Las medidas por supuesto el uso del barbijo siempre, ante cualquier síntoma avisar que tiene, y después ya si la persona está en su casa decide si se hisopa o no, es un tema absolutamente personal que la empresa si está afuera no le puede exigir anda a hacer esto, anda a hacer lo otro, si por supuesto ante la duda lo mejor es hisoparse para estar seguros. Acá se toma la temperatura al ingreso del personal y se deja asentado la temperatura, todos entran con barbijo, alcohol en gel, se cambian en el vestuario de a uno y bueno van pasando, porque tampoco todos tienen la misma hora de entrada y de salida así que eso no genera aglomeramiento. En el caso de los huéspedes o comensales barbijo siempre para circular, se lo saca solo para comer y se toma la temperatura al ingreso.

7. Lo que es mantelería por el tipo de servicio que nosotros tenemos en cuanto a la mantelería que se lava en el hotel, tanto los productos químicos que usamos como así también el planchado de los manteles, el calor que tiene la calandra ya con eso entendemos que ya no queda nada, que ya están sanitizados por decirlo de alguna forma. Así y todo, nosotros usamos solo mantel y no usamos servilletas de tela, que anteriormente si utilizábamos, ahora usamos de papel.
8. Mi experiencia la verdad que fue brava, creo que no estoy diciendo nada nuevo, este en lo económico para todos, no solo para la empresa si no para cada empleado, digamos que fue brava, difícil, también creo que hasta en algún punto bastante estresante al principio, cuando uno no sabía lo que pasaba si salías a la calle, digamos fue complejo. Nosotros lo que aprovechamos, a veces lo comento en las reuniones, la parte buena que le podemos sacar a esta pandemia es que nosotros usamos ese tiempo cuando abrimos que la gente todavía no salía y que no tenía miedo de ir a los restaurants, cuando se habilito, nosotros apenas se habilitó abrimos el Restaurant “Los Lapachos”, fue el primero. Y ahí aprovechamos para hacer un montón de capacitaciones, con el personal, no solo por el protocolo, sino también por secuencias de servicio que quizás a lo mejor antes con el día a día no se hacía, no se podía hacer. Realizamos como una puesta a punto del servicio y creo que eso dio muy buenos resultados, ya para octubre del año pasado (2020). Eso es lo que puedo decir, la parte buena de la pandemia, como teníamos más tiempo le dedicamos a la capacitación y a la mejora de procesos.


Housekeeping – Rosa Aguirre

1. ¿En qué puesto se encuentra y que actividades desarrolla?
2. ¿Cómo está compuesto el equipo de Housekeeping? ¿Realizaron alguna capacitación para su área?
3. ¿Qué medidas de seguridad e higiene deben tener en cuenta en su trabajo?
4. ¿Actualmente siguen algún protocolo COVID -19?
5. ¿Cuáles fueron los cambios en los procesos de limpieza ante el COVID -19?
6. ¿Tuvieron que hacer cambios estructurales para su área?
7. En cuanto a los uniformes, ¿Qué medidas deben respetar o seguir?
8. ¿Cuál fue su experiencia en esta situación de pandemia?

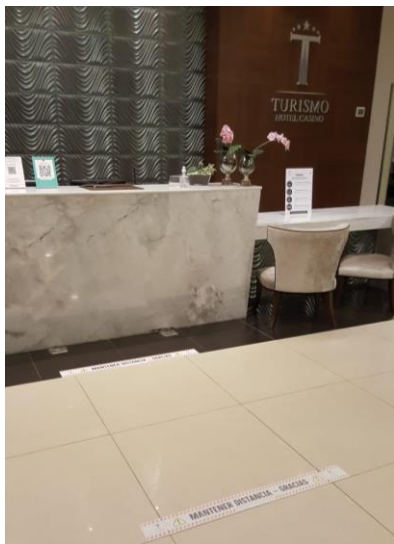
Respuestas

1. Actualmente estoy encargada del área de Housekeeping. En mi trabajo las tareas que realizo son coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el aseo y limpieza de las habitaciones y áreas del Hotel de Turismo para mantener todo en óptimas condiciones. También programo el trabajo de limpieza que se debe hacer día a día, llevar el control de la ropa en habitaciones, mantelería, uniformes y suministros. Otra responsabilidad que tengo es llevar el control de las llaves maestras de las habitaciones.
2. El equipo está compuesto por maestranza, mucamas y lavandería. Sí realizamos capacitaciones que daba el hotel cuando empezó todo esto de la pandemia.
3. Y lo principal, sobre todo al ingresar a una habitación, el uso de barbijos o mascarillas, y constantemente higienizar las manos cada vez que terminamos de limpiar un espacio. Airear bien las habitaciones y distintas áreas del hotel.
4. Si tenemos un protocolo. Por ejemplo, los carritos debemos dejarlos fuera de la habitación, la limpieza que debemos hacer tiene que ser más profunda que antes, por dar algunos ejemplos.
5. No hubo cambios muy grandes, incluso seguimos utilizando los mismos productos de limpieza que siempre.
6. Cambios estructurales no, ninguno.
7. Y bueno, con los uniformes tenemos un espacio para cambiarnos antes de empezar la jornada, así la ropa que uno trae desde la casa queda guardada hasta terminar el turno. Y durante nuestro horario utilizamos el uniforme más los elementos de protección como el barbijo.
8. Mi experiencia al principio fue miedo e incertidumbre porque no sabíamos que iba a pasar, toda esta pandemia fue algo nuevo que nadie se lo esperaba. Y en lo laboral no sabíamos cuánto tiempo iba a tener que cerrar el hotel. Fue una suma de cosas. Y si tengo que sacar algo positivo de todo esto es el aprendizaje de ser más conscientes y constantes en la limpieza, al compartir las cosas, algo tan común como era el mate u otro elemento. Ahora uno se cuida más en todos estos aspectos.

Grillas de Observación: ingreso, lobby, recepción, piscina, habitaciones, bares, restaurante, salones, ascensores, baños de uso común, otras áreas.


Grilla de observación N°1		Fecha de observación: 8/9/2021	
Área del hotel	INGRESO Y LOBBY	Encargado del área	-
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel	X		
Alfombra desinfectante		X	
Carteles informativos	X		
Separación en el mobiliario	X		Cuentan con la capacidad al 50%

Grilla de observación N°2		Fecha de observación: 13/09/2021	
Área del hotel	RECEPCIÓN	Encargado del área	Juan Manuel Zazzali
		Total de personal	7 (6 full time, 1 part time)




Medidas de seguridad e higiene

Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Carteles informativos	X		
Separación entre el huésped y recepcionista por una mampara		X	
Alcohol en gel	X		
Uso de papeles	X		
Manejo de dinero en efectivo	X		También aceptan pagos por tarjeta. Pero los huéspedes prefieren utilizar el efectivo
Uso de barbijos/mascarillas	X		
Distancia entre los recepcionistas	X		Hay un solo recepcionista por turno



Grilla de observación N°3		Fecha de observación: 13/09/2021	
Área del hotel	PISCINA EXTERIOR	Encargado del área	-
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel		X	
Uso de tapabocas obligatorio para circular	X		
Carteles informativos	X		Solo en las duchas
Separación entre las reposeras de 2mts	X		


Grilla de observación N°4		Fecha de observación: 13/09/2021	
Área del hotel	HABITACIONES	Encargado del área	-
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel		X	
Carteles informativos		X	
Cafetera/pava eléctrica	X		

Grilla de observación N°5		Fecha de observación: 8/09/2021	
Área del hotel	BAR	Encargado del área	Mariano Cacciotti
			
Actualmente se encuentra inhabilitado			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel	X		
Carteles informativos	X		
Limpieza de utensilios	X		
Manteles, servilletas de un uso	X		Manteles no se utilizan, servilletas de papel sí.
Separación del mobiliario.	X		Cuentan con la capacidad al 50%
Distanciamiento	X		

Grilla de observación N°6		Fecha de observación: 22/09/2021	
Área del hotel	RESTAURANTE	Encargado del área	Mariano Cacciotti
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel	x		En algunas mesas
Carteles informativos	x		En la terraza no, si al ingreso.
Limpieza de utensilios	x		
Manteles y servilletas de un uso	x		Solo servilletas, utilizan manteles de tela
Separación del mobiliario	x		
Otras medidas	x		Toman la temperatura al ingreso y se debe circular con barbijo. Completar una declaración jurada.
Distanciamiento	X		

Grilla de observación N°7		Fecha de observación: 13/09/2021	
Área del hotel	SALONES	Encargado del área	-
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel	X		
Carteles informativos		X	
Separación del mobiliario	X		
Uso de barbijos/mascarillas	X		
Distanciamiento	X		

Grilla de observación N°8		Fecha de observación:	
Área del hotel	ASCENSORES	Encargado del área	-
 			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Alcohol en gel		X	
Carteles informativos	X		Ubicados en el ingreso e interior del ascensor
Capacidad mínima permitida	X		
Uso de barbijos/mascarillas	X		

Grilla de observación N°9		Fecha de observación: 13/09/2021	
Área del hotel	BAÑOS DE USO COMÚN	Encargado del área	-
			
Medidas de seguridad e higiene			
Aspectos generales	Si	No	Observaciones
Carteles informativos	X		
Alcohol en gel		X	
Toallas de papel y jabón.	X		
Uso de barbijos/mascarillas	X		

Checklist

Se indicará con una (X) según se aplique o no actualmente en el hotel

Checklist 1

Personal Del Alojamiento	Se aplica	
	Si	No
Control preventivo		
Medición de temperatura al ingreso al establecimiento con termómetro infrarrojo/ o cuestionarios sencillos.	X	
Las personas encargadas de la medición de temperatura deben contar con equipo de protección personal apropiado.	X	
En caso de que una persona manifieste síntomas de COVID-19, dispone de una sala o zona en donde la persona con síntomas no tenga contacto con otras y espere hasta ser evaluada adecuadamente.		X
Distanciamiento social	Si	No
Comunicar las medidas adoptadas para el cumplimiento del distanciamiento social, capacitar al personal y controlar su observancia.	X	
Mantener, en todo momento, la distancia interpersonal mínima establecida. No exceder en ningún momento la densidad de ocupación recomendada, establecida en 1 persona cada 2,25 metros cuadrados.	X	
Higiene de manos y respiratoria	Si	No
El lavado de manos es la medida principal de prevención y control de la infección. El tiempo recomendado para el lavado de manos es de 40-60 segundos. En los puestos de trabajo donde el empleado no tenga acceso para lavarse las manos con agua y jabón, debe disponerse alcohol en gel.	X	
Todo personal que tenga contacto con huéspedes deberá utilizar barbijos o tapabocas, cuando esté estipulado en su jurisdicción.	X	
Excepto en tareas específicas (limpieza, contacto directo con secreciones) se desaconseja el uso de guantes dada la mayor persistencia de partículas virales viables sobre el látex/nitrilo. No se recomienda el uso de guantes para manipulación de documentación sino el lavado frecuente de manos. Se aclara que el uso de guantes no reemplaza el lavado de manos.	X	
Considerar la protección de los ojos (gafas o máscara facial) en tareas puntuales. El nivel de protección dependerá de la actividad a realizar	X	

Capacitación	Si	No
Se deberá informar y capacitar a los empleados del alojamiento en reconocimiento de síntomas de la enfermedad (de acuerdo con lo establecido en el Decreto 260/2020 art 15) y de las medidas de prevención de COVID-19 de acuerdo con la información oficial que comunica el Ministerio de Salud de la Nación	X	
Organización del trabajo	Si	No
Organizar al personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas, de manera de cumplir con el distanciamiento establecido. De no ser posible extremar las medidas de protección sanitarias.	X	
Adecuar las diferentes tareas fundamentales del establecimiento de tal manera de garantizar, durante toda la jornada de trabajo la distancia interpersonal mínima establecida.	X	
Garantizar la mínima convivencia simultánea de personas en un mismo espacio físico cerrado.	X	
Escalonar el horario de ingreso/egreso de trabajadores/as cuyas tareas deban realizarse en forma presencial para evitar aglomeraciones en los puntos de acceso a los establecimientos y reducir la ocupación del transporte público en horas pico.	X	
Impartir instrucciones a los responsables y realizar seguimiento de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores y las trabajadoras en los lugares de trabajo.	X	
Cuando corresponda y de ser posible, asignar turnos a usuarios, usuarias, clientes y proveedores en forma electrónica (por teléfono/correo electrónico).	X	
Comité de Crisis	Si	No
Cada establecimiento podrá establecer un comité de crisis conformado por todas las partes involucradas, que establezcan y monitoreen el protocolo a seguir, así como también los responsables de garantizar el cumplimiento del mismo.	X	

Checklist 2

Atención al cliente	Se aplica	
Gestión de reservas	Si	No
Informar las medidas preventivas que el alojamiento toma para preservar su seguridad y salud, como así también que es posible deba esperar a la hora de hacer su check-in o check-out en áreas destinadas para ello.	X	
Solicitar e incentivar el uso de medios digitales de pagos.		X
Adelantar por mail u otro medio electrónico la ficha de registro, junto con un cuestionario sobre COVID -19, los cuales podrían ser preferentemente enviados o entregados al momento de ingresar al establecimiento	X	
Check in y check out	Si	No
Cumplir durante los procesos de check in y check out las pautas de higiene y seguridad, así como el distanciamiento establecido.	X	
Habilitar, de ser posible, el pre-check-in virtual, el día anterior o previo a la llegada para que el proceso sea más rápido		X
De no haber recibido por mail el cuestionario sobre COVID -19, consultar a los y las huéspedes en el momento del check-in. De presentar síntomas compatibles con casos sospechosos de COVID -19, según criterios vigentes del Ministerio de Salud de la Nación, se deberá proceder conforme lo establecido en el inciso 2.1.1.	X	
Incorporar, en la medida que sea posible, medios digitales al proceso del check-in y check-out tales como uso de plataformas o aplicaciones que le faciliten al cliente la carga de información personal que le sea requerida y que permitan reducir el contacto directo.		X
Señalar los espacios destinados a la espera de turnos de atención, manteniendo en todo momento la distancia interpersonal mínima establecida, la densidad de ocupación no puede exceder en ningún momento 1 persona cada 2,25 metros cuadrados. Se pueden utilizar cintas o líneas demarcatorias que delimiten los espacios.	X	
Informar a las y los clientes las medidas adoptadas por el establecimiento y los recaudos a tener en cuenta en relación a COVID-19, se puede brindar en formato digital.	X	

Exhibir información oficial de prevención y números de teléfono que el Ministerio de Salud de la Nación y las autoridades locales hayan determinado para la atención de la problemática del coronavirus.	X	
Cuando no sea posible mantener el distanciamiento establecido, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil y frecuente limpieza, en el mostrador de recepción o front desk.		X
Disponer alcohol en gel y toallas de papel tanto en el espacio del público como en el que corresponde al personal del establecimiento.	X	
Disponer de los números de teléfono de los centros de salud, emergencias, de médicos y hospitales privados para solicitar asistencia o información sanitaria, en lugares visibles.	X	
Minimizar la utilización e intercambio de documentos u objetos.	X	
Asegurar la entrega de llaves, tarjetas magnéticas y controles remotos previamente desinfectados.	X	
Evitar en una primera etapa, el servicio de bell boy y valet parking, que implican manipular pertenencias de los huéspedes. Ofrecer el servicio solamente cuando el pasajero esté imposibilitado de hacerlo por sí mismo. Permitir que cada cliente guarde su propio vehículo.	X	
Ofrecer, alternativas de pago con tarjetas de crédito o medios digitales y el envío de la facturación por el canal de comunicación a opción del huésped, cuando sea posible	X	
Destinar en la recepción, un buzón o urna para el depósito de las llaves o tarjetas magnéticas al finalizar la estadía, para su desinfección previo a su reutilización.	X	

Checklist 3

Espacios comunes	Se aplica	
Disposición del mobiliario	Si	No
Disponer el mobiliario de los distintos espacios comunes del alojamiento, respetando las distancias recomendadas. En caso de que no pueda mantenerse la distancia mínima establecida entre puestos de trabajo, considerar la instalación de medidas físicas (mamparas, paneles de vidrio) de fácil limpieza.	X	
En desayunadores, salones comedores y/o de usos múltiples la disposición de las mesas y sillas deberá garantizar la distancia de seguridad entre personas vigente.	X	
En ascensores se deberá sugerir el uso individual o bien no ocupar más del 30% de la superficie de la cabina. Estas indicaciones deben ser legibles y estar ubicadas en un lugar visible.	X	
Ofrecer alcohol en gel en todos los espacios comunes y garantizar la provisión de agua y jabón en sanitarios, asegurando su reposición.	X	
Circulación	Si	No
Generar, en la medida de lo posible, un sólo sentido de circulación, disponiendo un área de ingreso y otra de egreso principal y a los distintos sectores del alojamiento, evitando el cruce entre personas y reduciendo la proximidad entre las mismas.		X
Incorporar señalética para organizar mejor la circulación de personas en general y para que las mismas reconozcan los diferentes espacios en que se encuentran.		X
Señalizar claramente o bloquear el acceso a las áreas que se encuentren restringidas.		X
Sugerir a las y los huéspedes evitar circular innecesariamente por las áreas públicas.	X	

En principio se sugiere no permitir el ingreso a la piscina, spa y gimnasio, salvo que la autoridad sanitaria de su jurisdicción indique lo contrario. Esto podría variar según la fase de la pandemia.	X	
---	---	--

Checklist 4

Alimentos y bebidas	Se aplica	
	Si	No
Desayuno		
Evitar la manipulación de alimentos, pinzas o cucharones por parte de los huéspedes en el servicio de desayuno buffet, se recomienda que personal del establecimiento los asista, utilizando elementos de protección y sirva a cada uno de los clientes.	X	
Sugerir el servicio de desayuno en la habitación, ofrecer la modalidad take away y/o disponer cafeteras o pavas eléctricas en las habitaciones.		X
Flexibilizar el horario de desayuno. Ampliar el horario de desayuno propicia un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina y el cumplimiento del distanciamiento social	X	
Ofrecer la reserva previa de horario, lo cual permitirá planificar la cantidad de personas, desde el día anterior, estableciéndose un tiempo prudente del consumo del servicio para cada turno y el cumplimiento del distanciamiento social.	X	
Priorizar la utilización de servilletas y mantelería de un solo uso. Se sugiere utilizar individuales y retirarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza, o bien cambiarlos tras la utilización de cada cliente.	X	
Implementar una adecuada política de lavado de vajilla.	X	
Ofrecer a los huéspedes solución de alcohol 70%, agua 30% antes de ingresar al desayunador.	X	

Los huéspedes deberán arribar al desayunador con barbijo social y retirarse el mismo únicamente para consumir alimentos, según normativa vigente en la jurisdicción.	X	
Salón comedor	Si	No
Ampliar el horario del comedor o brindar servicio de comida mediante reservas, para un mejor orden de horarios para el staff de servicio y cocina, y cumplimiento del distanciamiento social.	X	
No disponer utensilios platos, vasos, etc. en las mesas antes de la llegada de las y los comensales.	X	
Brindar el servicio con personal del establecimiento, evitando el autoservicio de alimentos. Se sugiere ofrecer platos a la carta, en porciones individuales.	X	
Asegurar la desinfección de los utensilios utilizados entre comensal y comensal. Cambiar frecuentemente las pinzas, cucharas y otros utensilios utilizados.	X	
Presentar la carta en formato digital o plastificada para facilitar su desinfección.	X	
Ofrecer bebidas cerradas en botella o lata.	X	
Evitar la colocación de manteles. Utilizar individuales y quitarlos luego de cada uso para su limpieza y desinfección. En caso de tener que utilizar manteles, cubrirlos con un protector de nylon cristal para facilitar su limpieza o cambiarlos tras la utilización de cada cliente.		X
Sugerir a los huéspedes el cargo a la habitación para evitar manipular dinero o tarjetas.	X	
Procurar que el personal que no esté involucrado en la preparación de alimentos no ingrese a la cocina y a los almacenes de alimentos.	X	
Se sugiere retirar los productos de frigobares en las habitaciones y reemplazar el servicio con una carta plastificada o en código QR, que presente los productos a disposición en la recepción, restaurante o desayunador		X
Área de cocina	Si	No

Organizar el personal en grupos de trabajo o equipos para facilitar la interacción reducida entre personas y el cumplimiento del distanciamiento establecido. En caso de no ser posible, extremar las medidas de protección sanitaria.	X	
Cumplir con las disposiciones vigentes en materia de manipulación de alimentos en la elaboración, servicio y almacenamiento de productos, reforzando su sistema de trazabilidad para materias primas y productos elaborados, que aseguren su seguimiento y rastreo.	X	
Limpiar y desinfectar superficies y equipos a utilizar, al iniciar las tareas.	X	
Limpiar y desinfectar varias veces al día las instalaciones y espacios que se utilizan para preparar/almacenar alimentos, como mesadas, alacenas, despensas, depósitos, heladera, electrodomésticos	X	
Cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener cadena de frío, conservarlos a temperatura y humedad segura, revisar fechas de vencimiento, evitar contaminaciones cruzadas, entre otros.	X	
Lavar la vajilla con detergente y agua caliente. Luego desinfectar con alcohol al 70%	X	
Enjuagar frutas y verduras con agua para eliminar tierra e impurezas. Luego, se pueden desinfectar sumergiéndolas en agua con 1,5ml (media cuchara de té aproximadamente) de lavandina por litro de agua (dejando actuar 20 minutos). Debe ser lavandina de uso doméstico (con concentración de 55 gr/litro). Se deben volver a enjuagar bien con abundante agua antes de consumir	X	
Lavarse las manos con agua y jabón o alcohol en gel o alcohol al 70%, cumpliendo con las determinaciones de lavado de manos según las pautas difundidas por la Organización Mundial de la Salud: al ingresar a la cocina, manipular basura, toser, recibir la mercadería, al limpiar las superficies y utensilios que estén en contacto con los alimentos, al regresar del baño, luego de trabajar con productos diferentes, tocar elementos ajenos a la elaboración o de realizar otras tareas	X	
Recepción de mercadería	Si	No
Se sugiere, de ser posible, definir y acordar con los proveedores un cronograma de entrega que evite el aglomeramiento de personas y un	X	

procedimiento de recepción de mercadería		
Evitar el contacto con los transportistas. Mantener la distancia mínima establecida.	X	
Al momento de recibir la mercadería disponer un trapo de piso con lavandina en la puerta de ingreso.	X	
El personal del establecimiento deberá utilizar tapabocas y guantes de látex resistente para la recepción de la mercadería.	X	
En caso de que el ingreso de mercadería se realice utilizando un carro de transporte, las ruedas del mismo deberán ser desinfectadas de manera previa al ingreso, con agua con hipoclorito de sodio de uso doméstico con concentración de 55 gr/litro en dilución para alcanzar 500 a 1000 ppm de cloro -100 ml de lavandina en 10 litros de agua.		X
Antes de colocar la mercadería en sus lugares de almacenamiento, cámaras o depósitos, se deben sanitizar los envases originales. Esto se puede realizar con un paño húmedo embebido en una solución desinfectante.	X	

Checklist 5

Limpieza interna – Housekeeping	Se aplica	
	Si	No
Generalidades		
Incorporar una mayor frecuencia en la limpieza y desinfección de pisos en las áreas de ingreso al establecimiento.	X	
Limpiar y desinfectar las áreas de atención al público al menos tres veces al día, y de acuerdo a los horarios de ingreso/egreso/actividades que se realicen.	X	
En desayunador y salones comedores limpiar y desinfectar: manijas de las puertas, las placas de empuje y las barandas, escritorios, mesas, sillas, butacas, cubiertos, utensilios y la cristalería.	X	
Ventilar de forma diaria y recurrente los espacios comunes y restringir el uso de aquellos espacios que no puedan cumplir con esta medida.	X	
Ventilar los salones de desayuno y comedor después de cada servicio	X	

Limpiar y desinfectar las zonas externas.	X	
Cuando esté estipulado el uso de uniforme se deberá lavar con mayor frecuencia y si está previsto, preferentemente dentro del ámbito laboral, a temperatura mayor a 60°C. Se deberá destinar, cuando sea posible, un lugar o vestuario para que el personal deje su ropa de calle y evitar el cruzamiento con bolsas, utensilios, u otros elementos de uso laboral.	X	
Disponer dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros- en sanitarios y espacios comunes.	X	
Efectuar controles periódicos que permitan contar con stock suficiente de todos los insumos necesarios para llevar adelante la limpieza y desinfección	X	
Habitaciones y Blancos	Si	No
Se sugiere proteger colchones con cubre colchón o cubre sommier y las almohadas con fundas protectoras. De lo contrario lavarse como procedimiento de lavado estándar o limpiarse en seco.	X	
Ventilar las habitaciones el mayor tiempo posible y durante su limpieza y desinfección. Una vez realizado el check out, dejar liberada la habitación por el tiempo necesario para asegurar su correcta ventilación, limpieza profunda y desinfección.	X	
Cuando el huésped abandone la habitación definitivamente, quitar todos los elementos de aseo y desecharlos: rollos de papel higiénico, bolsas de residuos, entre otros.	X	
Almacenar las sábanas y toallas limpias en un armario cerrado y manipular, procesar y transportar por separado de la ropa usada.	X	
Clasificar la ropa sucia fuera de las habitaciones.	X	
No sacudir la ropa para lavar.	X	
Se recomienda para ropa que soporte altas temperaturas, que la ropa de cama y de aseo personal se lave de forma mecánica en ciclos de lavado completos con agua a 60-90°C. En caso de lavar con agua fría se debe asegurar que luego pase por la temperatura adecuada.	X	
Lavar las mantas de lana en agua tibia y luego secar al aire o en secadoras a temperatura fría o limpiar en seco		X

Lavar las colchas con agua caliente y detergente, luego enjuagar y secar preferiblemente en una secadora o limpiar en seco.	X	
Utilizar guantes para la manipulación de la ropa de cama y de aseo personal		X
Durante las rutinas de limpieza evitar posibles riesgos de contaminación cruzada entre distintas habitaciones por el uso de los mismos materiales sin su previa desinfección	X	
Desinfectar superficies de contacto como picaportes, interruptores, teléfonos, control de televisión o del aire acondicionado, mesas, entre otros.	X	
Usar productos de limpieza de un sólo paso y amonio cuaternario en espuma para equipos electrónicos.	X	
Disponer en los carros de limpieza de gel o solución desinfectante para manos, guantes descartables y bolsas de basura.	X	
No ingresar carros de limpieza en la habitación.	X	
Colocar los objetos perdidos encontrados en habitaciones utilizadas por huéspedes identificados como caso sospechoso o confirmados de COVID - 19, en bolsa plástica, desinfectar y guardar en una segunda bolsa sellada herméticamente hasta su devolución final al huésped. En el caso que no lo reclame, deberá ser desechado en una bolsa roja de residuo patogénico.	X	
Todo el personal del alojamiento que tenga que acceder a la habitación en la que se alojó un huésped con COVID-19 positivo, deberá llevar el equipo de protección que designen los servicios de riesgos laborales y lavarse o desinfectarse las manos cuando haya salido y, si es posible, mantener la distancia mínima establecida del cliente. No se debe entrar el carro de limpieza en la habitación	X	

Checklist 6

Mantenimiento	Se aplica	
	Si	No
Efectuar y registrar las tareas de mantenimiento en instalaciones y equipos.	X	

Revisar diariamente el funcionamiento e higiene de dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel descartable -entre otros-, procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías	X	
Revisar el sistema de aire acondicionado y especialmente la limpieza de filtros	X	
Mantener la climatización en una temperatura ambiente entre 23 – 26°C, asegurando una suficiente renovación del aire.	X	
En caso de requerirse tareas de mantenimiento en habitaciones donde se encuentren alojados huéspedes que han contraído COVID-19, se deberán extremar las medidas de protección sanitaria, tanto de personal involucrado como huéspedes. Disponer de un registro de estas acciones	X	

Checklist 7

Residuos	Se aplica	
	Si	No
Proveer de bolsas/cestos/recipientes de acumulación del descarte de EPP y si se utiliza ropa de trabajo descartable.		X
Identificar y señalar lugares destinados a la disposición de residuos.	X	
Mantener la limpieza y desinfección de los depósitos de residuos.	X	
Cada vez que se realice el retiro de los residuos, utilizar guantes (descartables preferiblemente) y protección respiratoria (Tapaboca).	X	
Realizar la disposición y la gestión de residuos de EPP y de ropa de trabajo descartables, si se utiliza, del conjunto de trabajadores en forma diaria. Se recomienda adoptar de referencia las instrucciones del Ministerio de Salud de la Nación: “COVID-19. Recomendaciones para la gestión de residuos domiciliarios de pacientes en cuarentena” (https://www.argentina.gob.ar/salud/coronavirus-COVID-19).		X