



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**REACTIVACIÓN DEL HOSTAL YOLY EN PERIODO DE
PANDEMIA COVID-19, HUACHIPA, LIMA**



**PRESENTADO POR
JOSÉ MIGUEL CRUZ CORDOVA**

**ASESORA
MARTHA KEVANS ESPINOZA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

REACTIVACIÓN DEL HOSTAL YOLY EN PERIODO DE PANDEMIA

COVID-19, HUACHIPA, LIMA

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

JOSÉ MIGUEL CRUZ CORDOVA

ASESORA

DRA. MARTHA KEVANS ESPINOZA

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por las bendiciones que me otorga cada día. A mis padres por su apoyo moral permanente. A mis maestros por guiarme por el sendero del bien en todo momento.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	8
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	14
1.1 El COVID-19 en el sector hotelero	14
1.1.1 Inicios del COVID-19	14
1.1.2 Progreso del COVID 19	16
1.1.2.1 Progreso del COVID-19 en el sector hotelero peruano	20
1.1.3 Consecuencias del COVID 19 en el sector hotelero	22
1.2 Sector Hotelero Perú	23
1.2.1 Clasificación y/o categorización de establecimiento de hospedaje en Perú	23
1.3 Base legal laboral peruana	25
1.3.1 Relación laboral en COVID-19	25
1.3.1.1 Medidas laborales en COVID-19	26
1.4 Medidas implementadas por el Estado peruano para afrontar el COVID-19	27
1.4.1 Programas de reactivación económica	27
1.4.2 Protocolos de Bioseguridad en el Perú	30
CAPÍTULO II. CONTEXTO LABORAL	32
2.1 Descripción de empresa	32

2.2 Datos Generales de Empresa	32
2.3 Misión:	33
2.4 Visión	33
2.5 Principios	34
2.6 Valores	34
2.7 Organigrama	35
2.8 Área Administrativa	36
2.9 Departamento de Finanzas	37
2.10 Departamento de Recursos Humanos	38
2.11 Departamento de Marketing	38
2.12 Departamento de Logística	39
CAPÍTULO III DETERMINACIÓN Y MEDICIÓN DE LA CASUÍSTICA	40
3.1 Marco general de casuística	40
3.2 Análisis de casuística	42
3.2.1 Árbol de problemas	43
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE SOLUCIÓN	46
4.1 Soluciones	46
4.1.1 Propuesta de solución 1:	46
4.1.1.1 Estrategia:	47
4.1.2 Propuesta de solución 2:	47

4.1.2.1 Estrategia	48
4.1.3 Propuesta de solución 3:	52
4.1.3.1 Estrategia	53
4.1.4 Propuesta de solución 4:	53
4.1.4.1 Estrategia	54
4.2 Plan de acción	55
CAPÍTULO V EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	58
5.1 Análisis de efecto e impactos	58
5.2 Evaluación Financiera	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	66
ASEGURAMIENTO	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolución general de la pandemia mundial de COVID-19: diciembre 2019-julio 2020	17
Figura 2: Impacto mundial por la pandemia de COVID-19. Número de casos confirmados, nuevos y muertes reportadas por país (actualizado al 14 de mayo de 2020).	18
Figura 3: Proceso general del Programa Reactiva Perú	28
Figura 4: Proceso general del FAE-MYPE	29
Figura 5: Organigrama de Hostal Yoly	35
Figura 6: Árbol de problemas HOSTAL YOLY	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación y/o categorización de los establecimientos de hospedaje en Perú	24
Tabla 2: Cronograma de actividades	56

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de suficiencia profesional se centra en el Hostal Yoly, el cual durante la pandemia del COVID-19 entre el 2020-2021, se enfrentó a un entorno cambiante, a riesgos y al cese de actividades laborales del rubro hotelero con la finalidad de mitigar los contagios del COVID-19, tuvo que asumir muchos cambios y aplicarlos en la gestión del hostel, así como en sus instalaciones.

Por el COVID-19 el Hostal Yoly cesó su actividad laboral, es en este periodo, que el hostel se centró en la mitigación de riesgos frente al entorno de la crisis de la pandemia, sobre llevar la crisis económica en la que se encontraba por causa del COVID-19 y enfrentar la situación de manera objetiva.

El presente trabajo aplica una metodología descriptiva, en la cual en base a la información brindada por el Hostal Yoly se pudo realizar un análisis de la situación para emplear una estrategia de mitigación de riesgos y con ello lograr el objetivo central del inicio de operaciones y reanudar las actividades de alojamiento, servicio de atención al público y hacer frente a las pérdidas económicas.

Para lograr reanudar las actividades del Hostal Yoly, se realizó la propuesta de cuatro alternativas de solución:

- Acatar los protocolos, lineamientos y medidas de bioseguridad,
- Acceder al financiamiento de la propuesta del Plan Reactiva,
- Organizar la coordinación y autorización de compra de suministros, implementar en base a los protocolos del MINSA para el reinicio de las actividades comerciales,
- Buscar oportunidades de contracciones con empresas que requieran los servicios de alojamiento para los trabajadores durante el periodo de cuarentena establecido por Ley.

NOMBRE DEL TRABAJO

**76. TESIS - CRUZ - ASESORA MARTHA K
EVANS.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

10641 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

79 Pages

FECHA DE ENTREGA

Apr 5, 2023 8:24 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

59258 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

10.1MB

FECHA DEL INFORME

Apr 5, 2023 8:26 PM GMT-5**● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	extwprlegs1.fao.org Internet	2%
2	repositorio.usmp.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	cdn.gob.pe Internet	1%
5	medigraphic.com Internet	<1%
6	rubio.pe Internet	<1%
7	Universidad Anahuac México Sur on 2023-01-21 Submitted works	<1%
8	sni.org.pe Internet	<1%

9	unap on 2022-04-10	<1%
	Submitted works	
10	amautaenlinea.com	<1%
	Internet	
11	hotelpanoramasincelejo.com	<1%
	Internet	
12	Universidad Ricardo Palma on 2020-12-06	<1%
	Submitted works	
13	bohlerperu.com	<1%
	Internet	
14	transparencia.upsjb.edu.pe	<1%
	Internet	
15	demandasperu.com	<1%
	Internet	
16	quantumconsultores.com	<1%
	Internet	
17	gob.pe	<1%
	Internet	
18	busconsultingweb.com	<1%
	Internet	
19	dspace.espol.edu.ec	<1%
	Internet	
20	Universidad de San Martín de Porres on 2022-06-05	<1%
	Submitted works	

21	repositorio.uss.edu.pe	Internet	<1%
22	echecopar.com.pe	Internet	<1%
23	Corporación Universitaria Iberoamericana on 2022-12-05	Submitted works	<1%
24	repositorio.upn.edu.pe	Internet	<1%
25	untumbes.edu.pe	Internet	<1%
26	Universidad San Francisco de Quito on 2014-04-06	Submitted works	<1%
27	rc-consulting.org	Internet	<1%
28	ru.iiec.unam.mx	Internet	<1%
29	vsip.info	Internet	<1%
30	dentons.com	Internet	<1%
31	www2.utp.edu.co	Internet	<1%
32	Huerta Guerrero, Luis Alberto. "Proteccion judicial del derecho fundam..."	Publication	<1%

33	Mondragon Unibertsitatea on 2023-03-26	<1%
	Submitted works	
34	emprendedorestv.pe	<1%
	Internet	
35	servicio.indecopi.gob.pe	<1%
	Internet	
36	Segura, Diego Eliseo Carpio Rodriguez, Vladimir Cortez Sanchez, Migu...	<1%
	Publication	
37	Universidad Tecnica del Norte on 2023-03-27	<1%
	Submitted works	
38	aprenderly.com	<1%
	Internet	
39	hotelperunews.com	<1%
	Internet	
40	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
	Internet	
41	spijweb.minjus.gob.pe	<1%
	Internet	
42	dspace.uce.edu.ec:8080	<1%
	Internet	
43	minsalud.gov.co	<1%
	Internet	
44	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2021-06-22	<1%
	Submitted works	

45	Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador on 2021-05-29 Submitted works	<1%
46	Universidad Tecnologica del Peru on 2022-06-27 Submitted works	<1%
47	argentina.as.com Internet	<1%
48	busquedas.elperuano.pe Internet	<1%
49	pdfcoffee.com Internet	<1%
50	repositorio.unp.edu.pe Internet	<1%
51	ivpressonline.com Internet	<1%
52	perucontable.com Internet	<1%

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS ESCUELA P...

repositorio.usmp.edu.pe

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DELICENCIADO EN ADMINISTR...

www.slideshare.net

ÍNDICE RESUMEN

1library.co

1 Evolución general de la pandemia mundial de COVID-19: diciembre 2019- julio ...

ru.iiec.unam.mx

ÍNDICE DE TABLA Tabla 1 Clasificación y

Universidad Nacional de Frontera on 2021-05-28

ÍNDICE DE ANEXOS Anexo 1

hdl.handle.net

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
05/04/2023	DRA. MARTHA MARLENE KEVANS ESPINOZA	mkevanse@usmp.pe

NOMBRE DEL TSP
REACTIVACIÓN DEL HOSTAL YOLY S.A.C PARA ENFRENTAR LA PANDEMIA COVID-19

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
JOSE MIGUEL CRUZ CORDOVA	jose_cruz4@usmp.pe	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

16% (excluyendo citas y bibliografía)

CONCLUSIÓN:

El TSP se encuentra apto para continuar con el siguiente trámite.

DRA. MARTHA MARLENE KEVANS ESPINOZA

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

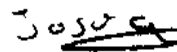
DNI: 09177168



JOSE MIGUEL CRUZ CORDOVA

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI 46879801



REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI



INTRODUCCIÓN

EL COVID-19 surgió en el año 2019 como una pandemia mundial por el Sarscov que se propagó rápidamente a nivel mundial generando un gran descenso poblacional debido a su alta tasa de mortalidad. Esto ocasionó que a nivel mundial los países restringieran el ingreso a sus territorios, promulgaran decretos para el aislamiento de su población y cesaran actividades comerciales, industriales y de servicios.

El COVID-19 como pandemia genero un impacto directo en la salud, en consecuencia, a la cantidad de casos y su rápida propagación, los países sufrieron de sobrecarga de sus sistemas de atención médica, a su vez, la pandemia repercutió en la economía de los países provocando el cierre de empresas y afectando en su mayoría a las pyme.

En el Perú dentro del sector hotelero las pyme han sido las más afectadas ya que en muchos países hasta el 50% corrieron el riesgo de cerrar durante el primer año de la pandemia debido a la falta de liquidez, sumándole el cese de sus actividades temporales debido a las medidas tomadas por el estado para evitar la propagación de infectados por COVID-19.

La pandemia ha alterado profundamente la salud de la población mundial y ha impactado en los determinantes de la salud, aumentando las desigualdades sanitarias y generando situaciones de riesgo que tendrán que abordarse en un futuro inmediato. La información sobre la incidencia procede de sistemas de vigilancia que requieren un diagnóstico de laboratorio para confirmar la infección, estando limitada por el acceso y la extensión de estos recursos.

La necesidad de reiniciar las labores del Hostal Yoly y no quebrar por el cese de actividades durante la pandemia, fue la principal motivación. Como profesional administrativo direcciono el negocio y aplicó los conocimientos recibidos en la USMP con la finalidad de encaminar el rumbo del hostal.

En la empresa inicié mi labor administrativa como asistente administrativo, entre las funciones que desempeñé estaba supervisar el cumplimiento y vigilancia de las funciones, planificar y controlar las tareas encomendadas a los colaboradores, supervisar y controlar los ingresos y egresos de caja, supervisar y controlar las cuentas por cobrar, supervisar y controlar los inventarios, supervisar y controlar los tributos por pagar, supervisar y controlar las remuneraciones por pagar, supervisar y controlar las cuentas por pagar.

Posteriormente, asumí el cargo de jefe administrativo, lo que me permitió la toma de decisiones, elaboración de nuevas ideas, estrategias para el cierre de convenios, alianzas estratégicas con antiguos y nuevos clientes, generación de nuevos negocios con la finalidad de hacerle frente a la situación económica producto del COVID-19.

A partir de marzo del 2020, asumí el reto de afrontar la problemática de la crisis por la pandemia COVID-19 dentro del rubro hotelero en base a los conocimientos adquiridos por el curso de gestión de riesgos donde adquirí conocimientos sobre identificar las fuentes de riesgos, calcular el riesgo financiero en las empresas, identificar y calcular el riesgo de mercado en las empresas, así como afrontar los riesgos no previstos, con especialización de mitigación de riesgos laborales, económicos y legales, conocimientos de planeamiento estratégico sobre identificación y diseño de estrategias empresariales.

Durante la pandemia, no se contaba con un plan de contingencia, la empresa debía estar a la espera de las constantes modificaciones a las Normas Legales que emanaba el gobierno, lo que implicaba estar atento, a la expectativa de las nuevas alternativas o propuestas que se daba para mitigar los daños que se generaban, debido al cese de actividades, en el rubro hotelero durante el periodo de asilamiento, para de esta manera poder tomar las medidas necesarias para reiniciar las actividades a la brevedad posible.

Como principal objetivo la empresa tenía que afrontar la crisis debido al COVID- 19 y como meta reactivar lo antes posible las actividades del Hostal Yoly. El objetivo general era la reiniciación inmediata de las labores, teniendo como objetivo específico cumplir con lo normado por las respecto a las medidas de salubridad y como metas cumplir las propuestas que el gobierno dispuso para mitigar el daño que había causado el cese de actividades.

Con el plan se alcanzó a cumplir los requisitos que las Normas Legales exigían implementar en el rubro hotelero para el inicio de actividades, tales como protocolo COVID-19, vacunación de los trabajadores, pruebas antígenos, implementación de lavamanos, termómetros digitales, alcohol en gel, y otros; para poder reiniciar las actividades laborales dentro de lo normado. La elaboración del plan e implementación debía realizarse en promedio en un mes como máximo.

Por ello, se implementaron las siguientes estrategias, gestión del cambio ante un escenario de riesgo, el cual constituye en el diagnóstico previo, evaluación de riesgos, planeamiento de asimilación al cambio de las normativas y acceso a los programas de apoyo económico que propone el Estado, finalmente, el liderazgo en las negociaciones.

Al implementar esta estratégica, después de las secuelas dentro del rubro hotelero, se inició con un análisis previo para ver el avance de la situación de la empresa ante el nuevo entorno que reflejó

un panorama poco favorable y se necesitó de una evaluación de riesgos para poder identificar el mayor riesgo y el problema principal para poder evitar a que la empresa no decaea en una gran crisis financiera ante el cese de actividades, para lo cual se planificó el orden y reorganización de las condiciones de la empresa en base a los requisitos ante la nueva realidad peruana que permita a la empresa continuar con el plan de acceder a nuevas negociaciones para liderar el mercado hotelero dentro de la comunidad de Huachipa.

Finalmente, los logros fueron:

- Hostal Yoly se actualizaba según los requerimientos de las normativas emanadas del Gobierno y poder acceder a los programas económicos que el Estado presento a los rubros empresariales.
- Hostal Yoly fue uno de los primeros hostales en el distrito de Huachipa en estar calificados y certificados por normativas emanadas del Gobierno para reiniciar nuestras actividades de servicio hotelero.
- Hostal Yoly fue declarado apto para reiniciar nuestras actividades de servicio hotelero, por lo que se contrató con la empresa Terramove S.A.C. el alojamiento y alimentación a su personal, por un tiempo de aproximadamente un año, llegando a atender entre 90 a 140 trabajadores alojados por mes, generando una rentabilidad considerable para la empresa, más aún en tiempos de COVID-19.
- Hostal Yoli en el periodo que estuvo alojados el personal de la empresa Terramove S.A.C. según sus registros contables facturó un importe aproximado de S/.900,000.00 (novecientos mil y 00/100 soles), en los períodos 2020 – 2021.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 El COVID-19 en el sector Hotelero

El COVID-19 ha devenido en una catástrofe mundial sin antecedentes, generando afectación a la economía global a corto, mediano y largo plazo; la pandemia representa una amenaza para la industria hotelera, ya que ésta generó grandes pérdidas económicas como consecuencia de la paralización de sus actividades a nivel mundial. Las medidas de contención, el aislamiento social, la cuarentena, restricciones de viaje y cierre de fronteras provocaron el cese de actividades de muchas empresas hoteleras, y en algunos casos brindar servicio reducido a un pequeño porcentaje de su capacidad instalada.

El sector turismo rubro hotelero se vio afectado por el COVID-19 directamente en la liquidez y el empleo, debido al impacto inmediato por la fuerte caída de los ingresos obligándose a la reducción de costos laborales principalmente, afectando el empleo dentro del sector.

1.1.1 Inicios del COVID-19

A finales del 2019, se presentaron los primeros avistamientos del COVID-19 en China, donde se dio origen el primer registro de personas con afecciones respiratorias, el cual fue registrado como COVID-19.

Es la Organización Mundial de la Salud (OMS) quien llama a esta enfermedad «COVID-19» (Coronavirus Disease 2019) por el tipo de virus y el año de aparición, siendo así como el SARS-CoV-2 genera la enfermedad del COVID-19. Este virus es conocido como SARS-CoV-2, llamado

comúnmente como coronavirus, este nuevo beta coronavirus es parte de la familia de los Coronaviridae,

La abrupta aparición de esta nueva enfermedad infecciosa generó una situación compleja para los científicos y debido a su rápida propagación se extendió como una epidemia de gravedad significativa, dentro de la provincia de Wuhan, los casos se incrementaron rápidamente generando una cadena de contagio para toda China.

“Para frenar la epidemia, China se vio en la obligación de imponer medidas de prevención y control extraordinarias, basadas en la epidemiología tradicional; es decir, la identificación y aislamiento de los casos, el seguimiento de los contactos para establecer las cadenas de contagio y la imposición de restricciones, como la cuarentena, restricción de movilidad, prohibición de eventos masivos”. (Méndez, 2021)

A finales de enero 2020 se inició un incremento de la rápida propagación del COVID-19, siendo así que el virus llega a España, en el mes de febrero se empiezan a reportar casos de infectados por COVID-19 en Filipinas, Egipto, África, Italia, siendo así que poco a poco la cantidad de infectados crece rápidamente a nivel mundial.

“Para el 11 de enero de 2020 ya había cobrado la primera víctima mortal y un mes después, el 11 de febrero, el Centro de Control y Prevención de Enfermedades de China tenía 72,314 casos reportados...11 de marzo con 37,364 casos reportados fuera de China, se catalogó oficialmente como «pandemia».” Escudero, X et al. (2020)

El 30 de enero de 2020 como consecuencia de la rápida propagación de esta epidemia donde más de 24 países inicialmente presentaron casos de infección por COVID-19 género que la OMS declaró al COVID-19 como «emergencia de salud pública de alcance internacional.

La OMS para fines de salud publicó una serie de recomendaciones para los países que están afrontando la pandemia, esto son: cuarentena, el aislamiento y el distanciamiento de la población.

“La cuarentena que significa restringir las actividades o separar a las personas ... el aislamiento, significa separar a las personas que están enfermas...el distanciamiento físico significa estar físicamente separado.” (Protechnik, 2020)

Debido a la gran cantidad de infectados algunos países empiezan a tomar medidas, el primero fue China que cerró sus fronteras para minimizar la expansión del COVID-19 a nivel mundial, luego Japón cierra fronteras, mientras que de forma gradual el número de infectados sigue creciendo hasta llegar a América.

Ante el brote del Covid-19 que escaló llegando a propagarse en más de 118 países, la OMS declaró ante tal escenario el 11 de marzo de 2020 al brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia por sus niveles alarmantes de propagación y gravedad.

1.1.2 Progreso del COVID 19

Esta crisis sanitaria mundial provocada por el COVID-19 condujo a una crisis económica, con origen en un shock externo de carácter sanitario que debido a la situación frágil en el marco económico-financiera a nivel mundial, agravio la situación actual, afectando a miles de empresas en el mundo de muy diversos sectores de actividad.

Para poder entender los hechos más relevantes dentro del periodo del COVID-19 desde su origen hasta el 2020 donde esta pandemia tuvo influencia y daño drásticamente a todo el mundo específicamente la salud y la economía de la población. A continuación, las figuras 1 y 2 precisan

los números de casos confirmados, nuevos y muertes reportadas por país, la cual muestra el avance del COVID-19 al 2020.

Figura 1:

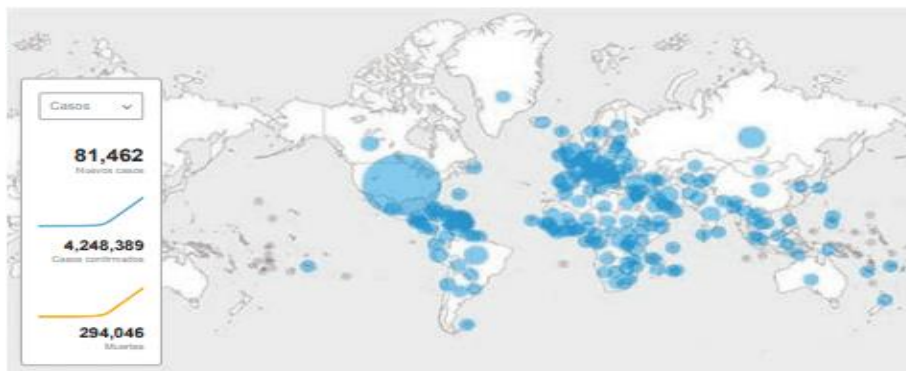
Evolución general de la pandemia mundial de COVID-19: diciembre 2019- julio 2020



Fuente: OMS y ECDC

Figura 2:

Impacto mundial por la pandemia de COVID-19. Número de casos confirmados, nuevos y muertes reportadas por país (actualizado al 14 de mayo de 2020)



Fuente: OMS

La propagación del virus escalo la epidemia a nivel mundial generando una decadencia de la salud de la población como lo indica la figura anterior, así como gradualmente aumento la inversión en el sector farmacéutico con la finalidad de encontrar una cura para evitar el aumento del deceso de la población por el COVID-19, es así como se llegaron a implementar medidas de contingencia y los avances científicos en relación con la epidemia dio como resultado el año 2020 a la elaboración de la vacuna contra el COVID-19.

Abarcando desde la perspectiva económica la situación de emergencia hay que hacer mención de que debido al COVID-19 muchas empresas en todo el mundo se vieron obligadas a dejar de realizar sus actividades con excepción de aquellas que su objeto social es la producción, importación y distribución de productos de primera necesidad, por lo cual las demás empresas de otras actividades se vieron afectados.

Esta situación del cese de actividades y cierre de empresas afecto, drásticamente, la estabilidad económica de muchos países, pero algunos de los sectores más afectados dentro de esta situación de emergencia fue el sector turismo, donde se encuentra la actividad hotelera que hasta el día de hoy aún se encuentran reactivando sus actividades sin alcanzar los niveles prepandemia, lo que como consecuencia ocasionó pérdidas económicas para todos los países a nivel mundial.

El sector turismo rubro hotelero se vieron vulnerados ante la situación de emergencia sanitaria, la estrategia de cuarentena, distanciamiento social adoptada por los países debido a la pandemia del COVID-19 sumado a los protocolos de aislamiento, las regulaciones para el libre tránsito, las medidas sanitarias y el cierre de fronteras afectaron directamente a este sector, el cual se paralizó totalmente durante el año 2020 en el período marzo–junio en que nos encontrábamos en cuarentena.

El sector turismo rubro hotelero con el turismo ante la presencia del COVID-19 y su expansión a nivel mundial generó que muchas empresas hoteleras cesaron en sus actividades, llegando a liquidar las empresas, mientras que en otro escenario más favorable las empresas hoteleras vieron reducidas sus actividades muy por debajo de su capacidad instalada.

1.1.2.1 Progreso del COVID-19 en el sector Hotelero Peruano

“En marzo del 2020, se detectó el primer caso de la COVID-19 en el Perú, para ello el gobierno peruano ejecutó ciertas restricciones, como el cierre de fronteras, toque de queda a partir de las altas horas de la noche, cuarentena, se dieron a cabo con el fin de evitar el avance del contagio, asimismo, se informó acerca de las orientaciones básicas emitidas por la Organización Mundial de Salud”. (Llallihuman, 2022)

La crisis creada por la enfermedad del COVID-19 aumentó crecientemente el desempleo dentro de la ciudad de Lima durante el año 2020 los meses de marzo, abril y mayo, como consecuencia de la cuarentena, llegó a existir según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 360,700 personas que buscan un empleo activamente, dentro de estos desempleados los trabajadores del sector turístico y comercio fueron los más afectados, los cuales aún se encuentran perjudicados.

Debido a la afectación del empleo por la pandemia, entre los sectores como los restaurantes, hoteles, el comercio y la industria manufacturera se encontraron entre los más afectados, por lo cual el Ministerio de Salud de Perú (MINSA) preparó el Plan de Vacunación Voluntario contra la COVID-19, con la finalidad de inmunizar a la población priorizando a la población en situación de riesgo.

En lo concerniente de la demanda laboral en las empresas hoteleras disminuyó, considerablemente, como consecuencia del COVID-19, la económica de estas empresas ha sido grave con una disminución notoria debido a los aspectos de regulación concerniente al impacto de COVID-19, se reflejan grandes pérdidas para las empresas hoteleras, así como para las instituciones de su entono.

El rubro de Hotelería, hospedaje y afines tuvo que cesar sus actividades para disminuir la contribución a la propagación de esta enfermedad, con fecha 30 de junio del 2020 mediante Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, se aprobaron los Lineamientos para la Prevención, Control y Vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, la misma que modifica la RM N°239-2020-MINSA.

“Para el 2021 el sector hotelero peruano cerró con una relativa recuperación versus el 2020, cuando estalló la crisis del Covid-19; sin embargo, los resultados aún son lejanos al 2019. Los indicadores de ocupación y ventas mostraron cierta mejoría el año pasado, pero las cifras están muy por debajo de los niveles prepandemia.” (Turiweb, 2022)

“El 2021 significó el comienzo de la anhelada recuperación con indicadores como la apertura de la mayoría de los hoteles con el 72% de directivos que afirman ya haber retomado sus operaciones, y esto debido a que en gran parte los clientes han recuperado su confianza con un total de 42,7% de clientes frecuentes que ya viajan con normalidad a comparación del año 2020, cuando inició la pandemia. De igual manera, se ha visto que para el 80% la crisis ha supuesto una oportunidad para innovar y realizar una transformación digital en los hoteles o cadenas.” (Abanza, 2022)

“Entre otros aspectos que se han observado, se encuentra que el mayor flujo de mercado para el 2021 ha sido el nacional, mientras que los del extranjero fueron, principalmente, de países de

América del Norte con Estados Unidos y México como principales, seguido de países de América del Sur con Colombia y Chile, y en menor proporción de países de Europa y Asia.” (Abanza, 2022)

1.1.3 Consecuencias del COVID 19 en el sector hotelero

El sector turismo rubro hotelero dentro del periodo 2020-2021 afronto enormes pérdidas financieras debido a las medidas de contención pronunciadas por la OMS que afecto la liquidez de las empresas dentro de este, conllevando a que los inversores, entre ellos instituciones financieras, optaran por el retiro o postergaron su inversión en el sector.

El COVID-19 género que muchas empresas hoteleras aplazaran los proyectos previstos para el 2020-2022, además de que disminuyó la capacidad de operaciones de los hoteles, esto género que para el 2021 las pérdidas del sector hotelero en el Perú ascendieron a aproximadamente 49 millones de dólares mensuales, más de 1,6 millones diarios, como resultado de la disminución de la ocupación de muchos hoteles.

Dentro del sector turismo rubro hotelero se vio afectado aparte de la liquidez, el empleo, debido que en marzo 2020 los hoteles cesaron sus actividades y en el año 2021 sólo participaron con un porcentaje menor a su capacidad instalada, lo que ocasionó disminución del personal, que se refleja dentro del aumento del desempleo a nivel mundial.

Como consecuencia del COVID-19, las empresas tuvieron que enfrentar desafíos como el reajuste de gastos, recortar personal, renegociar condiciones con marcas o cadenas hoteleras, afrontar la competencia de precio más bajo, encontrar nuevos canales para captar clientes nacionales, realizar nuevas inversiones en tecnología y equipamiento en protocolos, entre otros para poder realizar la reactivación de sus servicios.

1.2 El Sector Hotelero en el Perú

Para poder comprender el tipo de empresa dentro del cual se realiza el presente trabajo se define lo que es un hotel y las características de la industria hotelera.

Hotel: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de una edificación. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como hostales de una a tres estrellas deben cumplir con las condiciones mínimas establecidas en este reglamento. (Mincetur, 2018)

“Las actividades realizadas en los establecimientos hoteleros son de naturaleza heterogénea, están caracterizadas por un conjunto de prestaciones de servicios claramente diferenciados que están principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y restaurante que participan individualmente en la rentabilidad de la empresa. Estas actividades se diferencian de otros organizaciones comerciales e industriales, ya que las empresas hoteleras cuentan como actividad principal “la venta de alojamiento” (Méndez, 2020)

La naturaleza distinta contribuye un conjunto de características específicas en el sector como el carácter intangible de la mayoría de los servicios que ofrece al público, su heterogeneidad y diversidad de servicios no inventariables.

1.2.1 Clasificación y/o categorización de establecimiento de hospedaje en Perú

Los titulares de establecimiento de hospedaje pueden solicitar al órgano correspondiente su clasificación, debiendo cumplir para tal efecto, con las condiciones mínimas de infraestructura,

equipamiento, servicio y personal establecidas en los anexos 2, 3 ,4, 5 del reglamento de establecimiento de Hospedaje. (MINCETUR, 2018)

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan de la siguiente forma:

Tabla 1:

Clasificación y/o categorización de los establecimientos de hospedaje en Perú

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	--

Fuente: MINCETUR

“El certificado tiene vigencia indeterminada, siempre que se mantenga el cumplimiento de las condiciones mínimas que sustentaron su expedición. La clasificación y/o categorización recae sobre la infraestructura, equipamiento y servicios del establecimiento de hospedaje, independientemente del titular a cuyo favor se haya otorgado el certificado correspondiente.”

(MINCETUR, 2018)

1.3 Base legal laboral peruana

1.3.1 Relación Laboral en COVID-19

La crisis creada por la enfermedad aumentó crecientemente el desempleo, lo cual se puede visualizar en las cifras que presentó de Lima, en el trimestre marzo, abril y mayo 2020 según INEI 360,700 personas que buscaban un empleo activamente, dentro de estos desempleados los trabajadores del sector comercio y el turismo presentaron la mayor tasa de desempleo.

Algunas de las consecuencias de la COVID-19 fue el cambio dentro del ámbito laboral, se generó en la relación entre empleadores y trabajadores a nivel mundial, el aumento del desempleo fue mayor en América y menor en Europa y Asia central, esto debido a que en Europa y Asia la cantidad de horas laborales fueron compensadas mediante planes para fomentar la conservación del empleo.

Debido al COVID-19 el Observatorio de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en el mundo identificó soluciones a los retos ya sea por negociaciones con los sindicatos, medidas regulatorias, o promulgaciones de decretos que permitan otras modalidades laborales para que la tasa de desempleo no aumente, se tomaron diversas medidas de contingencia ante la creciente tasa de desempleo.

Una de las medidas de contingencia que formuló el Gobierno peruano fue la promulgación del Decreto Supremo D.S. N° 008-2020-SA, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional debido a las graves consecuencias del COVID-19, dictaron medidas para el control y prevención de la propagación del COVID-19 y declaran la emergencia sanitaria a nivel nacional por un plazo de noventa (90) días calendario, prorrogándose con nuevos Decretos Supremos por nuevos períodos

de 90 días sucesivamente hasta el D.S. N° 003-2023-SA publicado en el Diario Oficial El Peruano el 24.02.2023 prorrogando la Emergencia Sanitaria por un plazo de noventa días calendarios a partir del 25.02.2023, hasta el 25 de mayo del 2023, fecha en que se da por concluida la declaración de Emergencia Sanitaria.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el fin de buscar detener el incremento del desempleo, ante a la necesidad de mantener el aislamiento social para mitigar la propagación del COVID-19, con el don de preservar el vínculo laboral y procurar mantener los ingresos de los trabajadores, modificó las normas del trabajo remoto.

Asimismo, promulga el Decreto de Urgencia N° 038- 2020 donde se establece a que los empleadores que no puedan aplicar al trabajo remoto por la naturaleza de sus actividades, o la licencia con goce de haber pueden adoptar medidas con el fin de mantener el vínculo laboral con los trabajadores, excepcionalmente, se podrá optar por la suspensión perfecta de labores, logrando así permitir la adopción de medidas que resulten necesarias para no terminar la vigencia del vínculo laboral y la percepción de remuneraciones, siempre y cuando sean empresas que no puedan implementar la modalidad de trabajo remoto o aplicar la licencia con goce de haber debido a la naturaleza de sus actividades.

1.3.1.1 Medidas Laborales en COVID-19

Los empleadores que no puedan implementar la modalidad de trabajo remoto o aplicar la licencia con goce de haber, por la naturaleza de sus actividades o por el nivel de afectación económica que tienen a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto de Urgencia N° 038-

2020 pueden adoptar las medidas que resulten necesarias a fin de mantener la vigencia del vínculo laboral y la percepción de remuneraciones, privilegiando el acuerdo con los trabajadores.

Con la publicación del Decreto de Urgencia N°038-2020, el empleador que no pueda cumplir con las medidas indicadas ya sea por la casi nula demanda o por la afectación económica puede aplicarse de manera excepcional la “suspensión perfecta”.

La suspensión perfecta se define cuando el trabajador deja de prestar el servicio y el empleador de pagar su remuneración, manteniendo el vínculo laboral, hasta que las condiciones mejoren.

1.4 Medidas implementadas por el Estado peruano para afrontar el COVID-19

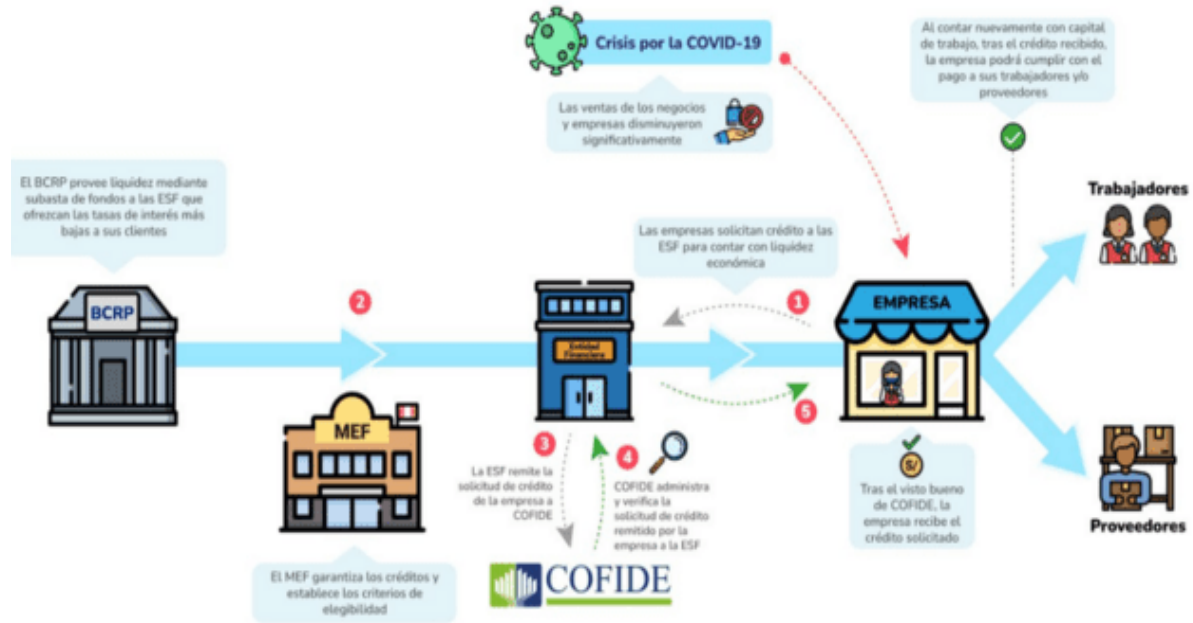
1.4.1 Programas de reactivación económica

En el marco del proceso de reactivación económica y con el objetivo de mitigar los efectos negativos de la pandemia del COVID-19, el Estado peruano llevo a cabo diversos programas que permiten a las empresas de todos los sectores económicos a nivel nacional a acceder al financiamiento para capital de trabajo y/o compra de activo fijo en condiciones favorables de manera que no se rompa la cadena de pagos en la economía. (MEF, 2022); creando el programa REACTIVA PERÚ con el fin de asegurar la continuidad de la cadena de pagos y afrontar los efectos económicos del COVID-19.

REACTIVA PERÚ permitió otorgar créditos con garantía estatal a las empresas para cumplir con el pago a sus trabajadores y proveedores.

Figura 3:

Proceso general del Programa Reactiva Perú

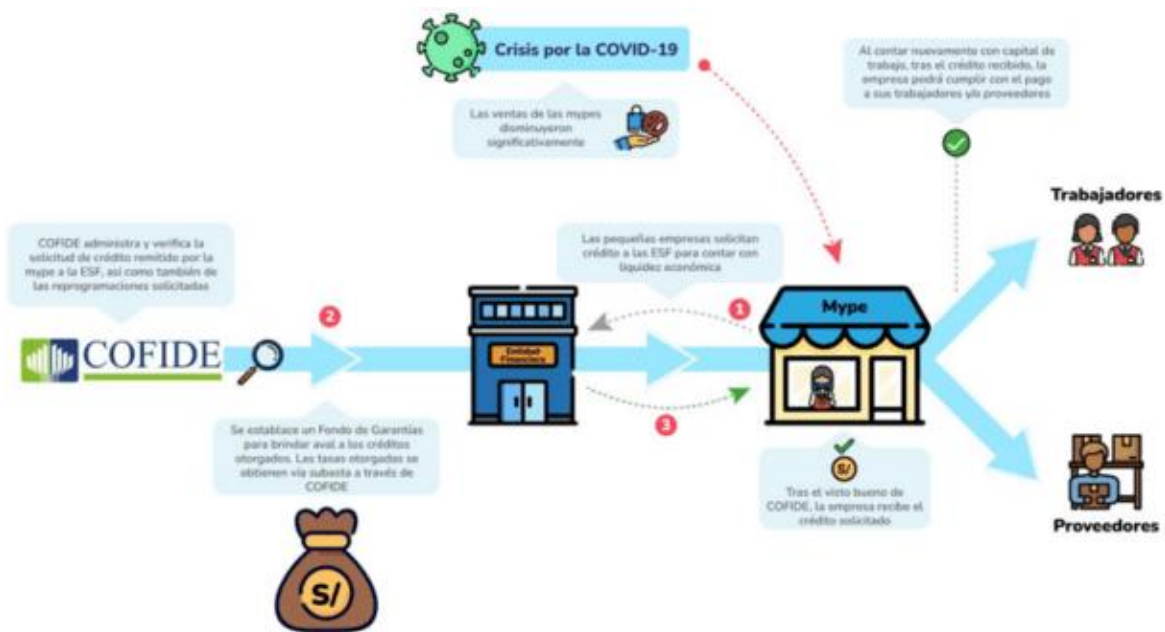


Fuente: MEF

FAE-MYPE: Fue creado con el objetivo de promover el financiamiento de las micro y pequeñas empresas de todos los sectores económicos. (MEF, 2022)

Figura 4:

Proceso general del FAE-MYPE



Fuente: MEF

PAE-MYPE: El Programa de Apoyo Empresarial a las micro y pequeñas empresas fue creado para promover el financiamiento para capital de trabajo y/o activo fijo destinado a las MYPE afectadas por la COVID-19. (MEF, 2022)

FAE-AGRO: Programa de financiamiento agrario en favor de los pequeños productores de la agricultura familiar, a fin de garantizar las campañas agrícolas nacionales. (MEF, 2022)

F AE-TURISMO: Fondo creado para canalizar financiamiento de corto plazo a las mype del sector turismo y que puedan afrontar los efectos económicos de la COVID-19. (MEF, 2022)

Programa de Garantías COVID-19: tuvo como objetivo garantizar los créditos reprogramados de consumo, personales, hipotecarios para vivienda, vehiculares y las mype de empresarios cuya capacidad de pago haya sido por la pandemia. (MEF, 2022)

1.4.2 Protocolos de Bioseguridad en el Perú

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) mantener el distanciamiento físico; utilizar mascarilla, especialmente, cuando no se pueda mantener el distanciamiento; mantener las habitaciones bien ventiladas; evitar las aglomeraciones y el contacto estrecho con otras personas; lavarse las manos de forma periódica; y toser cubriéndose con el codo flexionado o con un pañuelo, son medidas que proporcionan mayor seguridad ante la COVID-19.

“En marzo del año 2020 se detectó el primer caso de la COVID-19 en el Perú, por ello el gobierno peruano ejecutó ciertas restricciones, como el cierre de fronteras, toque de queda a partir de las altas horas de la noche, cuarentena, se dieron a cabo con el fin de evitar el avance del contagio, asimismo, se informó acerca de las orientaciones básicas emitidas por la Organización Mundial de Salud”. (Sandoval, 2021)

Como medida de bioseguridad el plan de vacunación contra la COVID-19 en el Perú empezó en el mes de febrero del 2020, trabajando con un presupuesto estimado de 3,000 millones de soles para proveer vacunas seguras, el plan de vacunación se dirigía, inicialmente, al personal de salud, fuerzas especiales de servicio público, personas vulnerables, se estableció un cronograma de vacunación para la población en general de acuerdo a su edad, dando preferencia a los mayores de

edad, primero personas mayores de 70 años, luego personas de 60 a 70 años, por último, personas de 18 a 59 años; este plan de vacunación se integró dentro del ámbito laboral siendo obligatorio que los trabajadores realicen descartes de COVID-19, presenten su carnet de vacunación.

En el sector de turismo se implementó el protocolo para las agencias de viaje y turismo como protocolo de bioseguridad; aprueban el Reglamento de Agencias de viaje y turismo según del Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR antes del reinicio de las actividades donde se señalaba que se debería realizar un saneamiento integral, trabajar con proveedores que cuenten con la constancia de reanudación de actividades y que cumplan con los protocolos establecidos ante el COVID 19 y aplicar la política de no contacto durante el servicio entre otros aspectos generales.

CAPÍTULO II. CONTEXTO LABORAL

2.1 Descripción de empresa

Los datos que, a continuación, se señalan han sido proporcionados por la empresa para la realización del presente informe.

La empresa Inversiones Huachipa S.A.C. nombre comercial Hostal Yoly tiene un local de 6 mil metros cuadrados dentro del cual se cuenta con 70 habitaciones, 2 piscinas, 3 ambientes destinados para eventos (1 aire libre y 2 cerrados). Desempeña actividades dentro del rubro hotelero abarcando eventos sociales: como matrimonios, promociones, graduaciones, actividades recreacionales, espectáculos, ente otros. Se encuentra ubicado en calle los Gavilanes Mz. E, Lote 8 y 9, urbanización El Club, I Etapa, Centro Poblado Menor Santa María de Huachipa, con licencia de apertura del establecimiento N°0395, expedido por la Municipalidad del Centro Poblado Menor de Santa María de Huachipa.

Representantes Legales:

- Cruz Asís José Fermín - Gerente General
- Cruz Córdova José Miguel - Jefe de Administración

2.2 Datos Generales de Empresa

- Empresa: Inversiones Huachipa S.A.C.
- RUC: 20536883909
- Tipo Empresa: Sociedad Anónima Cerrada

- Fecha Inicio Actividades: 13/06/ 2011
- Cantidad de trabajadores: 14
- Régimen tributario de la empresa: MYPE
- Actividad: Hotel Campestre, Restaurantes y otros.
- Dirección: Calle Cápac Yupanqui Nro. 1037 Jesús María Sucursal: Avenida Los Gavilanes, Mz E Lote 8 y 9, Santa María de Huachipa distrito de Lurigancho provincia y departamento de Lima
- Correo del Jefe Administración: jmcc1791@hotmail.com

2.3 Misión:

Nuestra misión es ofrecer la excelencia de nuestros servicios a cada huésped con respecto al alojamiento y alimentación, con un equipo comprometido y cultura de servicio, siempre dentro del marco de las regulaciones vigentes y buscando lograr el crecimiento y la rentabilidad de nuestras inversiones.

2.4 Visión

Ser reconocidos como una de las cadenas hoteleras de Lima con más prestigio, brindando una experiencia única y personalizada para cada cliente mediante un modelo de negocio sólido, responsable y comprometido con el cliente.

2.5 Principios

- Escuchar a los clientes.
- Establecer determinados parámetros y medir los rendimientos.
- Seleccionar y capacitar a todo el personal.
- Reconocer y recompensar los resultados positivos.
- Calidad de servicio
- Trabajo en equipo
- Compromiso con el medio ambiente

2.6 Valores

- Confort: Hostal Yoly buscamos brindar un servicio de calidad con un enfoque de bienestar para el cliente y para la organización, para lo cual se pone a disposición del público instalaciones dotadas de elementos necesarios para generar un ambiente cómodo y tranquilo a nuestros clientes.
- Excelencia: En Hostal Yoly nos encontramos en constante búsqueda de la excelencia y mejora continua del servicio, para lo cual cuenta con trabajadores comprometidos con la excelencia.
- Responsabilidad: Hostal Yoly trabajamos con responsabilidad en el cumplimiento de su misión y visión por brindar servicios de atención de calidad, satisfaciendo sus necesidades con prontitud, generando confianza y fidelización.
- Honestidad: Hostal Yoly garantizamos la seguridad e integridad del cliente fortaleciendo los lazos de confianza en base a las conductas éticas de nuestros trabajadores y colaboradores,

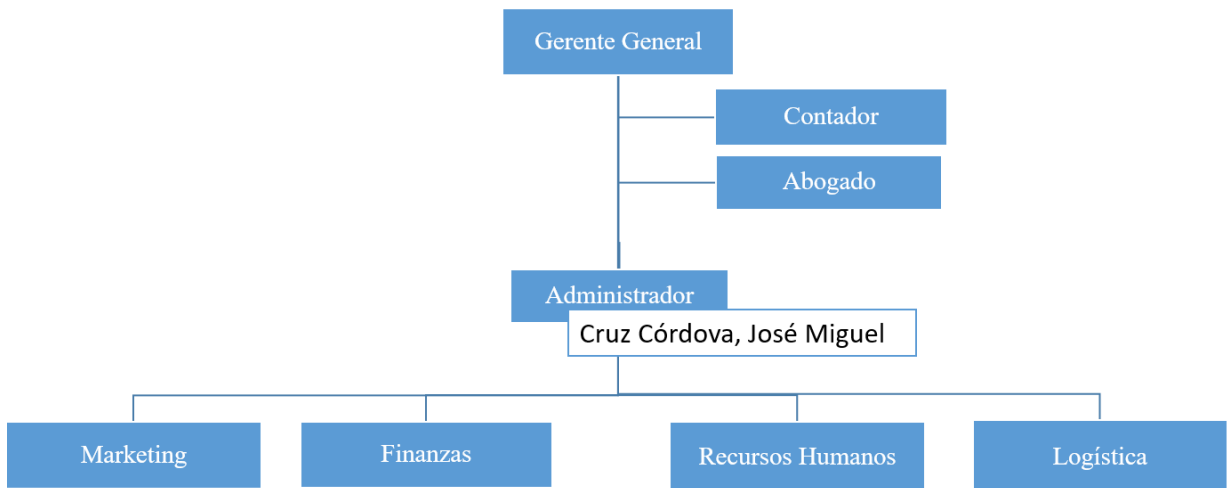
- Amabilidad: Hostal Yoly brindamos amabilidad a nuestros clientes mediante el trato de nuestros trabajadores, la hospitalidad y poniendo el corazón constantemente a los servicios.

2.7 Organigrama

En base a la información recopilada y la data durante el periodo laboral dentro de la empresa se representa el organigrama empresarial del Hostal Yoly.

Figura 5:

Organigrama de Hostal Yoly



Fuente: Elaboración Propia

2.8 Área Administrativa

El área de administración brinda apoyo directo a la gerencia general y supervisa las funciones y actividades de los diferentes departamentos. Esta bajo su cargo el departamento de administración, finanzas, logística, recursos humanos y marketing.

Funciones:

- Planear, organizar, controlar y ejecutar las actividades administrativas y operativas de la empresa.
- Promover un liderazgo de servicio.
- Fortalecer una cultura de servicio compartido por clientes internos y externos.
- Diseño de los procedimientos administrativos contables a implementarse en el área de administración, finanzas, logística, recursos humanos de la empresa
- Coordinación de los procedimientos administrativos contables a implementarse en las áreas operativas de la Empresa
- Organización, dirección y control de la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto de la Empresa.
- Organización, dirección y control de la formulación, ejecución y evaluación del flujo de caja de la Empresa.
- Organización, dirección y control del sistema de costos de la Empresa
- Administración y control de los seguros de la Empresa
- Coordinación de las gestiones bancarias a nivel gerencial
- Coordinación de las gestiones a nivel gerencial con los proveedores y clientes de las Empresa.
- Coordinación, supervisión y control del área de finanzas de la Empresa.

- Coordinación, supervisión y control del área de recursos humanos de la Empresa.
- Coordinación, supervisión y control del área de marketing de la Empresa.
- Coordinación, supervisión y control del área de logística de la Empresa.
- Coordinación y control del registro contable de las operaciones de la empresa con el Contador externo de la empresa.
- Coordinación, supervisión y control de las obligaciones tributarias y legales de la Empresa.
- Coordinación de consultas y reclamaciones tributarias, contables y legales.
- Coordinación y control de asuntos legales de la empresa con el abogado externo de la empresa

2.9 Departamento de Finanzas

Este departamento se encarga de optimizar los recursos monetarios de la empresa.

Funciones:

- Elaboración, ejecución dirección y control del presupuesto de la Empresa.
- Elaboración, ejecución dirección y control del flujo de caja de la Empresa.
- Coordinación de las gestiones bancarias.
- Planificación financiera a corto, mediano y largo plazo.

2.10 Departamento de Recursos Humanos

Este departamento se encarga de la planificación, organización, dirección y control de los procesos relacionados con el capital humano.

Funciones:

- Reclutamiento del personal de la empresa.
- Selección del personal de la empresa
- Realización del MOF y evaluación del cargo del personal de la empresa.
- Control de asistencia, permisos con goce y sin goce de remuneración al personal de la empresa.
- Elaborar la planilla de remuneraciones de los trabajadores de la empresa.
- Seguridad ocupacional de los trabajadores de la empresa.
- Capacitación, entrenamiento y reforzamiento de mejora continua a los trabajadores.
- Asegurar la disciplina, higiene, seguridad y salud laboral,

2.11 Departamento de Marketing

Este departamento se encarga de planificar las acciones para atraer a los huéspedes, celebrar eventos promocionales y tomar todas las precauciones necesarias para hacer frente a las temporadas altas y bajas. También se encarga de crear materiales y otras estrategias que puedan reforzar la marca de ejecutar las estrategias de publicidad de carácter tradicional y digital.

Funciones:

- Conseguir posicionamiento y visibilidad en los diferentes medios de exposición como redes, televisión, radio, de las actividades que desarrolla la empresa.
- Conseguir un incremento contante de afluencia al hostal.
- Captar y ubicar a los clientes potenciales
- Efectuar las diferentes técnicas de mercadotecnia previamente planificadas.

2.12 Departamento de Logística

Este departamento se encarga de la planificación, organización, dirección y control de los procesos relacionados con la compra de los bienes y servicios para ofrecer un servicio de calidad en la empresa.

Funciones:

- Conseguir los bienes y servicios de buena calidad a los mejores precios que ofrece el mercado para brindar el mejor servicio a los clientes de la empresa.
- Mantener un adecuado control de proveedores de bienes y servicios que requiere la empresa.
- Planificar la compra de los servicios y bienes para evitar el desabastecimiento de lo requerido por la empresa.

CAPÍTULO III. DETERMINACIÓN Y MEDICIÓN DE LA CASUÍSTICA

3.1 Marco general de casuística

El 2020, se generó la pandemia mundial COVID-19 debido al virus Sars-19, provocó una emergencia sanitaria a nivel mundial, durante esta crisis sanitaria en el Perú con la finalidad de proteger la salud del pueblo peruano el gobierno peruano adoptó medidas para enfrentar la pandemia.

Esta coyuntura dio paso a una crisis económica generada por el COVID-19, debido al gran impacto que ocasionó la enfermedad del coronavirus dentro de la economía y actividades empresariales en América Latina y el Caribe que se convirtió en un golpe duro en las debilidades de la estructura productiva de estos países.

El 11 de marzo de 2020 mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y se dictaron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19. (Gob.pe, 2020)

El Poder Ejecutivo peruano ante la coyuntura se vio obligado a promulgar el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, que declaraba el estado de emergencia el 15 de marzo pronunció la cuarentena obligatoria por un plazo de quince (15) debido a las graves circunstancias que empezaron a afectar la vida de los habitantes de la nación, a consecuencia de la rápida propagación del brote del COVID-19.

Las medidas tomadas y los decretos promulgados por el gobierno peruano en el marco de emergencia nacional para mitigar la propagación del virus paralizó las actividades de las empresas por las restricciones en el ámbito de las actividades comerciales a excepción de los bienes de

primera necesidad, farmacéuticos, establecimientos de productos, médicos y de venta de combustible.

Ante el cese de actividades, el cierre masivo de las MYPE y las pérdidas económicas, la presidencia del consejo de ministros emitió el 3 de mayo el D.S. N°080-2020-PCM, por el cual se aprueba la reanudación de actividades económicas dentro de la declaratoria de emergencia sanitaria en forma gradual y progresiva.

En mayo del 2020, por decreto supremo se puede reiniciar operaciones de las actividades económicas que fueron suspendidas por el estado de emergencia a causa del coronavirus. Este proceso se realizó en 4 fases, siendo en cada fase el tratamiento de rubros específicos y con previo trámite de reanudación de operaciones.

El Estado peruano para la reanudación de operaciones indico como requisito tener presente los criterios de focalización territorial y el protocolo de salud definidos por su sector. La empresa u organización deberá seguir los "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" y elaborar un plan para la prevención, vigilancia y control del COVID-19 en el trabajo.

El rubro de hotelería, hospedaje y afines tuvo que cesar sus actividades debido a qué podría contribuir a la expansión de esta enfermedad, el 30 de junio del 2020, mediante Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, se aprobó los Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19, la misma que modifica la Resolución Ministerial N°239-2020-MINSA.

Mediante Decreto Supremo N° 117-2020-PCM publicado el 30 de junio de 2020, se aprueba la Fase 3 de "Reanudación de Actividades Económicas dentro del Marco de Declaratoria de

Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”, en la cual se autoriza de forma expresa los Servicios de Alojamiento en General, entre ellos los Hostales. Asimismo, el presente Plan de vigilancia, prevención y control ha sido elaborado en virtud de la Resolución Ministerial N° 122-2020-MINCETUR expedido con fecha 13 de julio de 2020.

3.2 Análisis de casuística

En el año 2020 HOSTAL YOLY se encontraba en una situación crítica debido al cese de actividades por la pandemia del COVID-19, en este periodo el Estado declaró el estado de emergencia y promulgó que las empresas que no fueran del sector salud, alimentario o de un rubro que brindara servicios de primera necesidad cesaran sus actividades con la finalidad de frenar la propagación del virus, lo cual afectó económicamente a la empresa.

La adopción de algunas medidas de prevención como; lavarse las manos frecuentemente ante la exposición a espacios públicos, llevar mascarilla en espacios públicos, ventilar bien las habitaciones, evitar las aglomeraciones, mantener el distanciamiento físico, son medidas que proporcionan mayor seguridad ante la COVID-19.

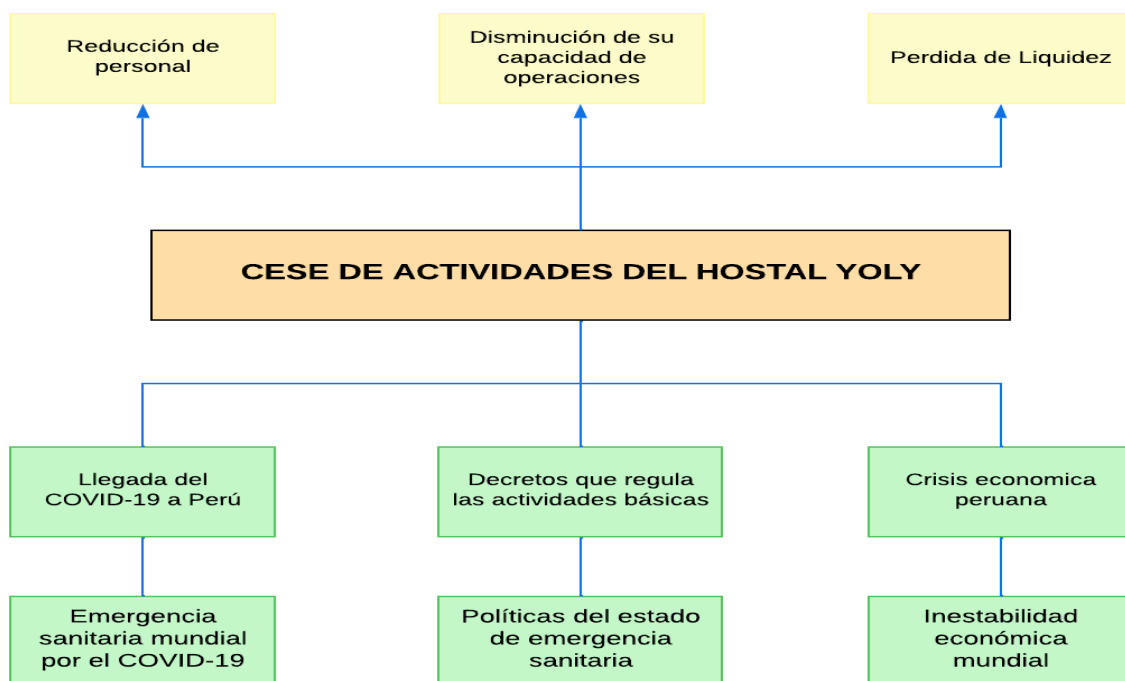
Además, debido a la afección del empleo por la pandemia y entre estos los sectores como los restaurantes, el comercio, hoteles y la industria manufacturera se encontraron entre los más afectados, por lo cual el Ministerio de Salud de Perú (MINSA) presentó al público el Plan de Vacunación Voluntario contra el COVID-19, con la finalidad de inmunizar a la población priorizando a la población en situación de riesgo.

3.2.1 Árbol de problemas

Para el análisis de problemas se aplicó el Árbol de Problemas, un instrumento metodológico, que, de forma gráfica, permite representar el problema central, señalando las causas y efectos de este.

A continuación, con la finalidad mostrar el marco general de la situación dentro del mercado hotelero donde se encuentra HOSTAL YOLY durante el periodo del COVID-19 y el problema principal identificado.

Figura 6 Árbol de problemas HOSTAL YOLY



Fuente: Elaboración propia

Problema:

Cese de actividades del Hostal Yoly

Causas principales:

- Emergencia sanitaria mundial por el COVID-19
- Políticas del estado de emergencia Nacional
- Inestabilidad económica mundial

Causas secundarias:

- Llegada del COVID-19 a Perú
- Decretos que regula las actividades básicas
- Crisis económica peruana

Efectos:

- Reducción de personal
- Disminución de su capacidad de operaciones
- Perdida de liquidez

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

4.1 Soluciones

Ante la coyuntura el Estado promulgó lineamientos, protocolos, medidas de bioseguridad y procedimientos que las empresas deberían de acatar para que pudieran reanudar sus actividades. Además, también se promulgaron y modificaron leyes para permitir al acceso de financiamiento por parte del Estado con el programa Reactiva Perú.

Actividades operativas del planeamiento:

- Plan de acción para la reactivación durante el COVID-19
- Implementación del protocolo de bioseguridad
- Reducción de personal para disminuir costos (Finalización de contrato sin renovación o contrato perfecto)
- Presupuestos y compras de implementos

4.1.1 Propuesta de solución 1:

Dentro de la propuesta de solución del área administrativa se elaboró la propuesta de solución financiera, presentándose al Gerente General la misma para acceder al financiamiento de la empresa a través del Plan REACTIVA PERU, para lo cual se contactó al contador externo para solicitar el informe contable-financiero a fin de satisfacer los requisitos para poder acceder al Reactiva Perú, con la finalidad de obtener el desembolso con garantía del Estado y lograr poner en marcha los lineamientos y consideraciones necesarias para la reanudación de las actividades del Hostal Yoly.

Objetivo Central:

Acceder al financiamiento del plan RECTIVA PERU para reanudar las actividades y la reincorporación de los trabajadores al centro de trabajo.

Objetivos Específicos:

- Cumplir los requisitos para acceder a Reactiva Perú
- Obtener el préstamo en base al Plan Reactiva Perú para reanudar actividades en la empresa.

4.1.1.1 Estrategia:

Como estrategia se realiza el proceso para acceder al financiamiento por medio del Plan Reactiva Perú.

4.1.2 Propuesta de solución 2:

Dentro de la propuesta de solución del área administrativa se elaboró la propuesta de solución de implementar los protocolos, lineamientos y medidas de bioseguridad; las mismas que se presentaron al gerente general, para lo cual se propuso la elaboración de un plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo.

Objetivo General:

Acatar las medidas generales de bioseguridad que debe adoptar el Hostal Yoly en su sede en la localidad de Huachipa, implementar los lineamientos detallados para la vigilancia, prevención y asumir una cultura de cumplimiento de forma transversal, en respeto a la legalidad, la vida y salud

humana y con ello contribuir a mejorar la Gestión de Calidad de empresa y reactivación económica de nuestro país.

Objetivos Específicos:

- Establecer los lineamientos para el regreso y reincorporación al centro de trabajo.
- Garantizar la sostenibilidad de las condiciones sanitarias para reducir el riesgo de contagio del COVID-19 en los trabajadores, clientes y público, en general.

4.1.2.1 Estrategia

- Elaborar el Plan de vigilancia, prevención y control del COVID 19 en el trabajo.
- La estructuración de este debe de cubrir los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- Estructura de los lineamientos para la vigilancia, prevención y control de COVID- 19 en el trabajo que indica MINSA el año 2020 son los siguientes:

LINEAMIENTO 1: Limpieza y desinfección de los centros de trabajo

La periodicidad de la desinfección de los lugares de trabajo, la frecuencia diaria de limpieza del lugar de trabajo, las medidas de protección de los trabajadores y capacitación necesarias para el personal que realiza la limpieza y desinfección de los ambientes y superficies de trabajo; así como la disponibilidad de las sustancias a emplear para tal fin, según las características del lugar de trabajo y tipo de actividad que se realiza, la debe determinar el servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo o la que haga sus veces. (MINSA, 2020; pág. 12)

LINEAMIENTO 2: Evaluación de la condición de salud del trabajador previo al regreso o reincorporación al centro de trabajo

El responsable del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada centro de trabajo deberá gestionar los siguientes pasos:

- Identificación del riesgo de exposición a COVID-19 de cada puesto de trabajo.
- Los trabajadores deben completar una Ficha de Sintomatología COVID-19. Se pueda utilizar medios digitales para emitir y recibir dicha Ficha.
- Control de temperatura de manera aleatoria al momento de ingreso al centro de trabajo. Esto no es obligatorio para el caso de empresas de menos 20 trabajadores.
- Todo trabajador que cumpla con criterios de caso sospechoso deberá ser manejado de acuerdo con el Documento Técnico Atención y Manejo Clínico de Casos COVID-19 del MINSA.
- Se aplican pruebas serológicas o moleculares a aquellos trabajadores en puesto de trabajo alto o muy alto riesgo, la misma que está a cargo del empleador.
- En caso de identificarse un caso sospechoso o tomar conocimiento de un caso confirmado se procede a realizar lo siguiente:
 - Derivación a un establecimiento de Salud.
 - Evaluación por el responsable de la salud en el trabajo para identificar potenciales contactos
 - Comunicar a la autoridad de salud de su jurisdicción y/o IAF del trabajador
 - Brindar material e información sobre prevención del contagio de la COVID-19. (MINSA, 2020; pp. 12-13)

LINEAMIENTO 3: Lavado y desinfección de manos obligatorio

En la parte superior de cada punto de lavado o desinfección deberá indicarse mediante carteles, la ejecución adecuada del método de lavado correcto o uso del alcohol para la higiene de manos. Se debe tener en cuenta que el uso de alcohol gel o líquido no reemplaza el lavado de manos. (MINSa, 2020, p. 14)

LINEAMIENTO 4: Sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo

Como medida para asegurar ambientes saludables frente a la COVID-19, el profesional de salud del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo asegura las siguientes actividades para la sensibilización a los trabajadores:

Brindar información sobre la COVID-19 y medios de protección laboral en las actividades de capacitación que incluyan distanciamiento social, uso de mascarilla e higiene de manos. (MINSa, 2020, pp. 14)

LINEAMIENTO 5: Medidas preventivas de aplicación colectiva

Acciones dirigidas al medio o vía de transmisión de COVID-19 en el ambiente de trabajo, las cuales se implementarán considerando los siguientes aspectos:

Si los centros de trabajo cuentan con comedores, ascensores, vestidores, cafetines, medios de transporte y otros, estos deberán mantener el distanciamiento social respectivo entre los usuarios y se deberá respetar los turnos previamente establecidos. En el caso de los comedores (en razón

al no uso de mascarilla) debe incrementarse el distanciamiento (mínimo 2 metros) y/o hacer turnos para el personal; o facilitar la ingesta de sus alimentos en las oficinas si las condiciones lo permiten.

Se promoverá el uso de medios digitales (APP, páginas web, correos electrónicos, redes sociales, entre otros) para evitar la contaminación indirecta de la COVID-19 por uso de papeles, bolígrafos, carpetas, entre otros.

Los marcadores de asistencia personal deben ser aproximación.

Ninguna cabina o equipo que se utilice para rociar al trabajador o cliente está permitido porque puede poner en riesgo la salud del trabajador.

En el caso de las mujeres gestantes, se recomienda no diferir el descanso prenatal correspondiente, por la posibilidad de que se presenten mayores complicaciones en este periodo.

Las mujeres gestantes y mujeres que dan lactancia materna, de preferencia deben realizar trabajo remoto, en caso no sea posible, no deberán estar ubicadas en áreas de exposición al público.”

(MINSA, 2020, pp. 14-15)

4.1.3 Propuesta de solución 3:

Dentro de la propuesta de solución del área administrativa se organizó la coordinación y autorización de compra de suministros implementos en base a los protocolos del MINSA para la realización de actividades comerciales, manteniendo el distanciamiento social y contando son los elementos necesarios para poder evitar el contagio de las personas.

Objetivo Central

Coordinación de compra de suministros e implantación del protocolo de seguridad, vigilancia y prevención del Covid-19.

Objetivos Específicos:

- Coordinación de compra de suministros, instalación e implementación de equipos de seguridad.
- Coordinación y seguimiento de salud de los trabajadores y agentes de seguridad y prevención en el hostal.

4.1.3.1 Estrategia

- a) Implementación del plan de contingencia COVID-19
- b) Cumplir con los aforos
- c) Reducir aforos
- d) Implementar sistemas de desinsectación
- e) Compra de suministros:
 - Alcohol en gel
 - Pistola termómetro
 - Mascarillas
 - Lavatorios
 - Señalización para lavado de mano
 - Señalética para uso de mascarilla
 - Señalética de correcto lavado de manos etc.

- Tachos segmentados según peligro, etc.

4.1.4 Propuesta de solución 4:

Mantener en orden según lineamientos, cumpliendo protocolos, e implementando todos los requisitos en base a los Decretos Supremos que emana el Ministerio de Salud (MINSA) con la finalidad de seguir brindando el servicio de hostelería y buscar oportunidades de contrataciones con empresas que requieran los servicios de alojamiento para sus trabajadores durante el periodo de reinicio de actividades de las empresas.

Objetivo Central

Acceder a nuevas oportunidades de negocios para brindar el servicio de alojamiento a personal de empresas que reinician sus operaciones.

Objetivos Específicos:

Presentación de protocolos, documentación y propuesta para brindar el servicio de alojamiento de los trabajadores de empresas que reinician sus actividades en el período posterior a la pandemia.

Lograr obtener contratos con empresas que reinician sus operaciones brindándoles el servicio de hotelería en el período posterior a la pandemia.

4.1.4.1 Estrategia

- Realizar los primeros contactos con las empresas interesadas en el servicio de hotelería para su personal.
- Realizar la reunión y presentación de la documentación en cumplimiento a los requisitos del MINSA a fin de poder atender en el período posterior de pandemia
- Verificación in situ del cumplimiento de las normas y las condiciones aptas del local de la empresa para reiniciar actividades.

4.2 Plan de acción

En base a la propuesta 1 y en base al Decreto Supremo N° 117-2020-PCM de fecha 30 de junio de 2020, donde se aprueba la Fase 3 de Reanudación de Actividades Económicas dentro del Marco de Declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional se autoriza de forma expresa los Servicios de Alojamiento en General, entre ellos los Hostales.

Se establece la realización del Plan de vigilancia, prevención y control en virtud de la Resolución Ministerial N° 122-2020-MINCETUR, de fecha 13 de Julio de 2020.

La propuesta de mejora y reactivación sostenible fue autorizada, supervisada y aprobada por la gerencia general. Esta propuesta aportaba en gran medida a la empresa al permitir un desarrollo y rendimiento sostenible, así como el permitir la reactivación total de la empresa en plena pandemia y la cual fue posible por la organización y dirección del área administrativa en conjunto con las áreas internas y externas de la empresa.

El gerente general gestionó las autorizaciones y supervisó los planes en acción hasta el momento de entrada en vigor el plan de contención y cuarentena por el COVID-19 debido a su situación, ya que él se encuentra dentro de las personas vulnerables y de alto riesgo debido a su avanzada edad, para lo cual se limitó sus funciones dentro de la actividades administrativas en este periodo, por lo cual delegó sus funciones en materia de administración y ejecución del plan de reinicio de actividades de la empresa al jefe de administración, autorizándosele a dirigir, organizar, controlar el plan de acción para la reactivación y mejora en busca del desarrollo sostenible de la empresa.

Como jefe administrativo elaboré la propuesta para acceder al plan Reactiva PERÚ, obteniendo el préstamo de dicho programa para la empresa, se implementó el protocolo de bioseguridad COVID-19 necesario para la autorización del inicio de actividades y se gestionó la continuidad de las actividades ante la nueva normalidad.

Tabla 2:

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Cese de operaciones de actividades empresariales por pandemia COVID-19	x	x			
Realizar protocolo de bioseguridad para Hostal Yoly			x		
Cumplir con protocolo sanitario sectorial ante COVID-19 para hostales y categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni			x		

categorizados con constancia de declaración jurada			
Implementar los lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 en el Hostal Yoly	x	x	x
Postulación al programa reactiva	x		
Con el financiamiento del programa reactiva implementar las medidas estipuladas por el gobierno para la reactivación de la empresa.	x		
Acceder a acuerdo comercial con empresas mineras para brindar el servicio de alojamiento	x		
Reactivación total de las actividades de la empresa, con todos los requerimientos del gobierno	x	x	

Fuente Elaboración propia

CAPÍTULO V. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1 Análisis de efecto e impactos

Como jefe administrativo se elaboró la propuesta para acceder al plan Reactiva Perú, obteniendo el préstamo de dicho programa para la empresa, se implementó el protocolo de bioseguridad COVID-19 necesario para la autorización del reinicio de actividades y se gestionó la continuidad de las actividades ante la nueva normalidad.

Logros ante las estrategias propuestas

- Hostal Yoly accedió al financiamiento del préstamo de Reactiva Perú, el mismo que le sirvió para poder reiniciar sus actividades.
- Hostal Yoly cumplió con la implementación de protocolo de bioseguridad, decretados por el MINSA
- Hostal Yoly fue uno de los primeros hostales en estar calificado y certificado por normativa del Estado peruano para reiniciar nuestras actividades de servicio de hotelería.
- Hostal Yoly el 1 de junio del 2021 firmó un contrato con la empresa Terramove S.A.C. por servicio de alojamiento y alimentación por el período de aproximadamente 1 año, llegando a obtener entre 90 a 140 trabajadores alojados por mes de la empresa antes mencionada, brindándoles alimentación completa (desayuno, almuerzo y cena)

5.2 Evaluación Financiera

Hostal Yoly según su Estado de Resultados año 2019 (período prepandemia) registra ingresos por S/. 623,360.00 (seiscientos veintitrés mil trescientos sesenta y 00/100 soles). El

Estado de Resultados año 2020 (período pandemia) registra una disminución notable en los ingresos a causa del COVID-19 en S/. 293,160 (doscientos noventa y tres mil ciento sesenta y 00/100 soles).

Posteriormente, en el Estado de Resultados año 2021 (período post pandemia) se registra un ligero aumento en los ingresos debido al contrato con la empresa Terramove S.A.C en S/. 494,160.00 (cuatrocientos noventa y cuatro mil ciento sesenta y 00/100 soles).

Lo que permite visualizar que se inicia la recuperación de los ingresos del negocio entre otros factores producto de la estancia del personal de la empresa Terramove S.A.C. alojados desde el mes de junio 2021 hasta mayo 2022, período en que se facturó aproximadamente S/ 900,000.00 (novecientos mil y 00/100 soles), lo que ha permitido cumplir con sus obligaciones financieras con los trabajadores, Estado, proveedores y bancos.

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de suficiencia profesional se enumeran las siguientes conclusiones:

1. Hostal Yoly con la finalidad de prevenir el contagio del COVID-19 dentro de sus instalaciones implementó medidas de prevención en el desarrollo de sus operaciones y estableció un protocolo de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en cumplimiento de las acciones que señala la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA,
2. Mediante el acceso al financiamiento del plan Reactiva Perú durante la pandemia por el COVID-19 y la regularización de las actividades comerciales, Hostal Yoly logró el reanudar sus actividades con el acceso al financiamiento y la implementación de los protocolos establecidas por el MINSA.
3. Hostal Yoly debido a la crisis y las pérdidas económicas, decidió acceder al programa Reactiva Perú para hacer frente a sus obligaciones financieras y contar con capital de trabajo para poder implementar los requerimientos del gobierno y así poder conseguir el reinicio de sus actividades durante el COVID-19.
4. Hostal Yoly ante los requerimientos del gobierno en relación con el COVID-19 para poder reactivar sus actividades realizó la coordinación de compra de suministros, instalación e implementación de equipos de seguridad, para el cumplimiento con el protocolo sanitario sectorial ante COVID-19 para hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados con constancia de declaración jurada.

5. Hostal Yoly según resolución y normativa implementó los protocolos, documentación, materiales y espacios correspondiente de bioseguridad para prevenir el COVID-19, garantizando la protección del personal administrativo y operativo, así como de los clientes, lo que permitió acceder a un contrato por un periodo de un año con la empresa TERRAMOVE SAC para brindar el servicio de alojamiento y alimentación durante la pandemia por COVID-19 dentro del periodo post-cuarentena.

RECOMENDACIONES

1. Frente a situaciones de emergencia todas las empresas deben contar con lineamientos para establecer un plan de contingencia ante diversas situaciones, a fin de proteger los bienes de la empresa y lograr que siga en marcha.
2. Las empresas deben cumplir con las Normas legales y otras disposiciones que emane el Gobierno y las diferentes instituciones del Estado con relación al giro del negocio, con la finalidad de continuar con sus actividades comerciales sin inconvenientes que afecten a la Empresa.
3. Las empresas deben contar con los equipos de señalización y elementos necesarios según normativas del gobierno y las diferentes instituciones del Estado para cumplir con sus actividades, ante cambios de estas, se deben adecuar a las nuevas disposiciones a fin de no afectar la marcha del negocio.
4. Las empresas deben evaluar su entorno cuando se encuentran en una situación de riesgo externo o interno, analizar las oportunidades que se presentan o crear nuevas estrategias para superar las eventualidades, éstas siempre debe estar a la búsqueda de nuevas alternativas de solución, ya sea por medio de alianzas estratégicas, acuerdos comerciales y otros con la finalidad de llevar adelante el negocio.

REFERENCIAS

Abanza. (2022). Informe situación sector hotelero en Perú y perspectivas de futuro.

<https://docplayer.es/225136351-Informe-situacion-sector-hotelero-en-peru-y-perspectivas-de-futuro.html>

Congreso de la Republica. (2020). Proyecto de ley que regula plazos y excepciones de la suspensión perfecta de laborales, establecida mediante decreto de urgencia 038-2020.

https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06737-20201204.pdf

Decreto de Urgencia N° 038-2020. (26 de marzo de 2023). Normas legales, N° 1865516-3.

[https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7615241#:~:text=Nombre%20de%20la%20ley%20\(Fecha,%C2%BA%20048%2D2019%2DPCM.](https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7615241#:~:text=Nombre%20de%20la%20ley%20(Fecha,%C2%BA%20048%2D2019%2DPCM.)

Escudero, X., Guarner, J., Galindo-Fraga, A., Escudero-Salamanca, M., Alcocer-Gamba y M. & Del-Río. (2020). La pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19): situación actual e implicaciones para México. Cardiovascular and Metabolic Science, 30(3), 170-177.

<https://dx.doi.org/10.35366/93943>

Gob.pe. (s/f). Decreto Supremo N.º 008-2021-PCM.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1519844-008-2021-pcm>

Gob.pe. (s/f). Conoce qué es el coronavirus COVID-19.

<https://www.gob.pe/institucion/agn/campa%C3%B1as/1352-conoce-que-es-el-coronavirus-covid-19>

GOB.pe. (30 de junio, 2020). Decreto Supremo N.º 117-2020-PCM.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1466070-117-2020-pcm>

GOB.pe. (11 de marzo, 2020). Decreto Supremo N.º 008-2020-SA.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/483010-008-2020-sa>

Llallihuman, R. (2022). Dirección de Responsabilidad Social. ULADECH, Chimbote.

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote/derecho-administrativo/esquema-del-informe-de-intervencion-social-llallihuaman/28698074>

MEF. (2022, 3 noviembre). Programa de reactivación económica.

<https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/8464-programas-de-reactivacion-economica>

Méndez, M. (2010). Sistema de contabilidad de costos aplicado en el sector hotelero del

municipio Valera, Estado Trujillo. Trabajo para obtener el grado de licenciado en

contaduría pública. [http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-](http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-26T12:57:51Z-1166/Publico/mendezmaria.pdf)

[2010-05-26T12:57:51Z-1166/Publico/mendezmaria.pdf](http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-26T12:57:51Z-1166/Publico/mendezmaria.pdf)

Meza, Zaldívar y Fernández. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los

países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. Economía y

Desarrollo, 157(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002

MINCETUR. (2018). Reglamento de Establecimiento de Hospedaje.

https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf

MINSA. (2020). Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de

exposición a COVID-19. [https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-](https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19)

[publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19](https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19)

PROTECHNIK. (2020, mayo 1). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus

(COVID-19). <https://protechnik.com.pe/preguntas-y-respuestas-sobre-la-enfermedad-por-coronavirus-covid-19/>

Sandoval, J. (2021). Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar

Travel Oficina Alcanfores, 2020. para optar el título de licenciada en turismo y hotelería.

USMP, Lima.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8183/SANDOVAL_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Turiweb. (21 enero, 2022). ¿Cuál es la situación del sector hotelero en Perú y qué futuro le

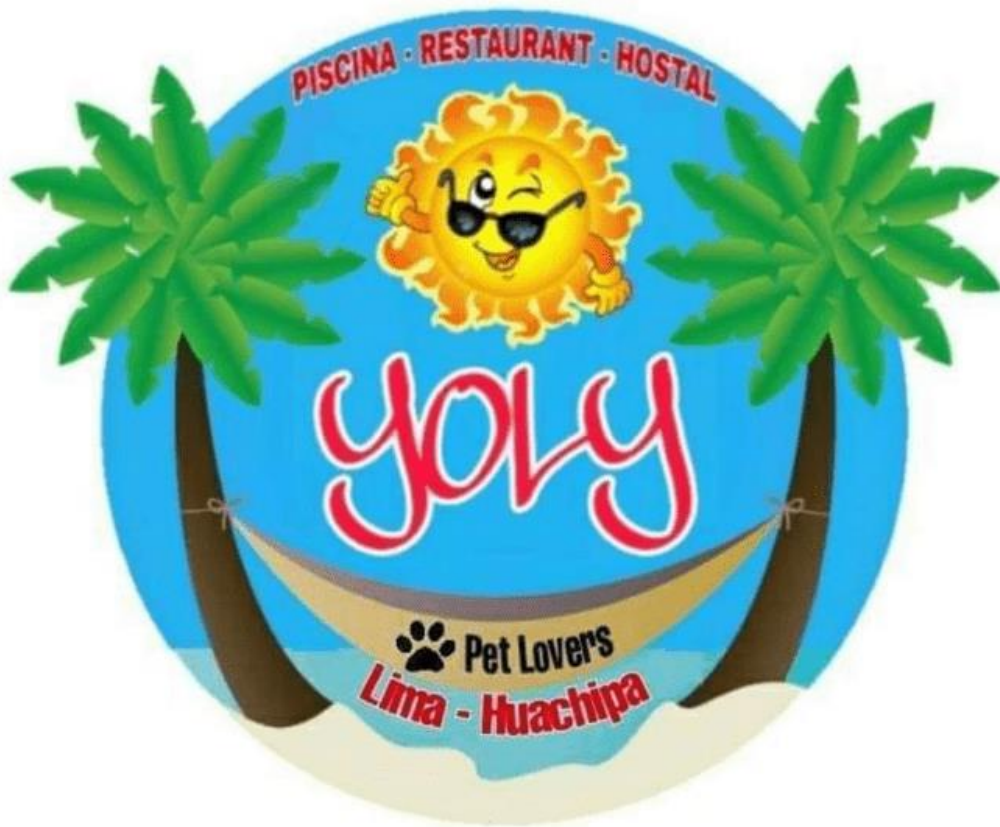
espera? Opinan los directivos. [https://www.turiweb.pe/cual-es-la-situacion-del-sector-](https://www.turiweb.pe/cual-es-la-situacion-del-sector-hotelero-en-peru-y-que-futuro-le-espera-opinan-los-directivos/)

[hotelero-en-peru-y-que-futuro-le-espera-opinan-los-directivos/](https://www.turiweb.pe/cual-es-la-situacion-del-sector-hotelero-en-peru-y-que-futuro-le-espera-opinan-los-directivos/)

ANEXOS

ANEXO 1

LOGO HOSTAL YOLY



ANEXO 2

TARJETA PRESENTACIÓN GERENTE GENERAL DEL HOSTAL YOLY



OFRECEMOS:

- Hostal ★★
- Bar
- Juegos
- Restaurante
- Piscina
- Discoteca

▪ Alquiler de local para eventos: corporativos, seminarios, aniversario, charlas, graduación cumpleaños, matrimonios, quinceañero, promoción, etc.

Av. Gavilanes Mz. "E" Lote 8 y 9
Urb. El Club 1era. Etapa
Huachipa - Lurigancho



Jose Miguel Cruz Cordova
GERENTE GENERAL

 Hostal Yoly Huachipa
 @hostalyoli
 934 331 463
 946 134 504
 hostalyoli.huachipa@gmail.com



ANEXO 3

IMÁGENES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN POR CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA TERRAMOVE SAC



ANEXO 4

TRABAJADORES DE LA EMPRESA TERRAMOVE SAC OBSERVANDO UN PARTIDO DE FÚTBOL EN LAS ÁREAS COMUNES DEL HOSTAL YOLY



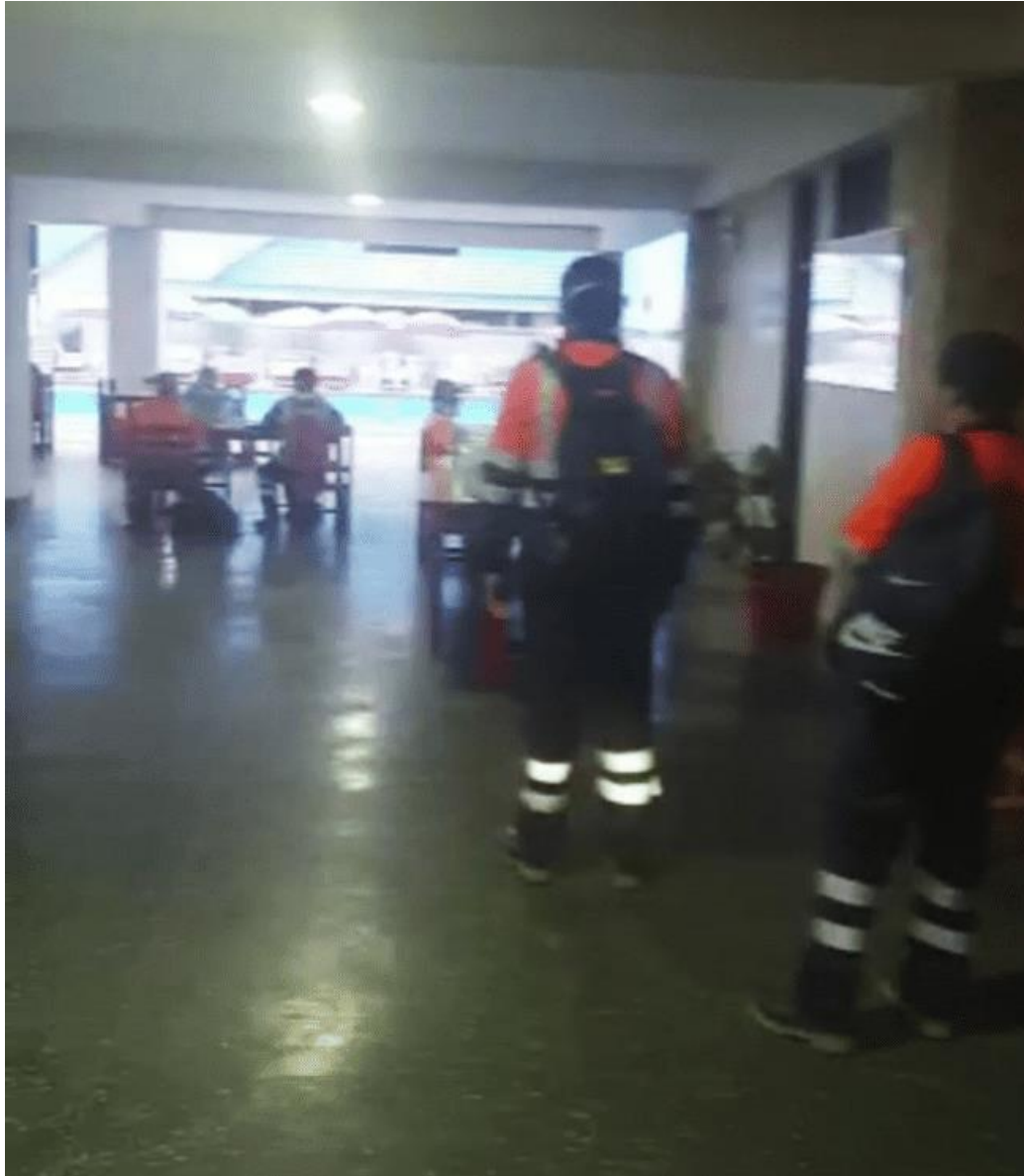
ANEXO 5

**FOTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TERRAMOVE SAC
ALMORZANDO EN EL COMEDOR DEL HOSTAL YOLY**



ANEXO 6

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA TERRAMOVE SAC REALIZANDO PRUEBA
COVID DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL HOSTAL YOLY**



ANEXO 7

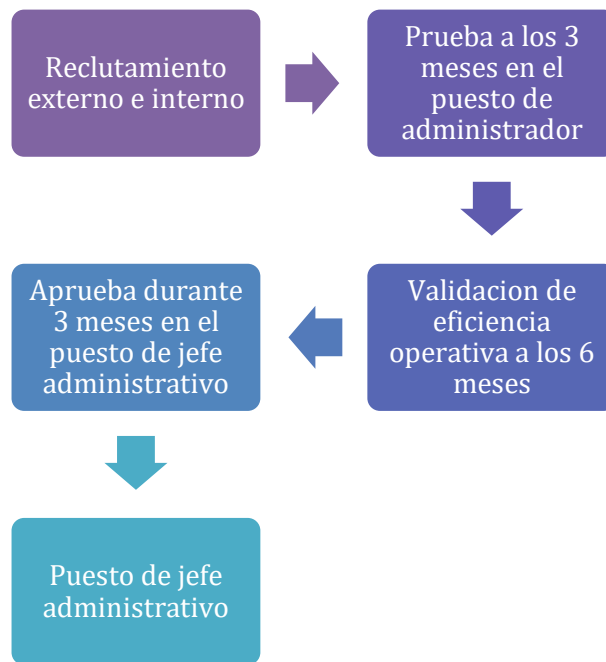
**FOTO DE UNA DE LAS MOVILIDADES DE LA EMPRESA TERRAMOVE SAC
DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL HOSTAL YOLY**



ANEXO 8

PROCESO DE LÍNEA DE CARRERA GERENCIAL DENTRO DE LA EMPRESA

HOSTAL YOLY



Fuente: Hostal Yoly SAC

ANEXO 9

ESTADO FINANCIERO 2019 HOSTAL YOLY

Como podemos ver este año el ingreso anual fue de seiscientos veinte y tres mil trescientos sesenta iguales a los años anteriores.

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2019		
Ventas netas o ing. por servicios	461	623360
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas netas	463	623360
Costo de ventas	464	(368060)
Resultado bruto Utilidad	466	255300
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(131307)
Gastos de administración	469	(87539)
Resultado de operación utilidad	470	36454
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	
Resultado antes de part. - Utilidad	484	36454
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	36454
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(3645)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	32809
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

ANEXO 10

ESTADO FINANCIERO 2020 HOSTAL YOLY

Como podemos ver este año las ventas anuales disminuyeron hasta doscientos noventa y tres mil ciento sesenta soles, efecto del COVID-19.}

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2020		
Ventas netas o ing. por servicios	461	293160
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	293160
Costo de ventas	464	(112798)
Resultado bruto Utilidad	466	180362
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(104912)
Gastos de administración	469	(69941)
Resultado de operación utilidad	470	5509
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	
Resultado antes de part. - Utilidad	484	5509
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	5509
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(551)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	4958
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

ANEXO 11

ESTADO FINANCIERO 2021 HOSTAL YOLY

Como podemos ver el 2021 los ingresos aumentaron hasta cuatrocientos noventa cuatro mil ciento sesenta soles, resultado del contrato con la empresa minera Terramove SAC durante mi gestión generando una recuperación económica notable frente a la caída del año 2020 (COVID-19)

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2021		
Ventas netas o ing. por servicios	461	494160
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	
Ventas netas	463	494160
Costo de ventas	464	(286016)
Resultado bruto Utilidad	466	208144
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(105537)
Gastos de administración	469	(70358)
Resultado de operación utilidad	470	32249
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(751)
Ingresos financieros gravados	473	0
Otros ingresos gravados	475	
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del act. F	477	0
Costo enajen. de val. y bienes a.f.	478	
Gastos diversos	480	
Resultado antes de part. - Utilidad	484	31498
Resultado antes de part. - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	31498
Resultado antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	(3150)
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	28348
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

ASEGURAMIENTO

INVERSIONES HUACHIPA S.A.

Oficina: Cápac Yupanqui 1037 Jesús María • Telf.: 470-7276
Sucursal: Los Gavilanes Mz. "E" Lote 8 Sta. María de Huachipa • Telf.: 371-0224

Lima, 31 de enero de 2023

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA PARA OBTENCION DE GRADO DE TITULO PROFESIONAL

Yo, JOSE FERMIN CRUZ ASIS, identificado con DNI Nro. 07224334 en mi calidad de gerente general de la empresa **INVERSIONES HUACHIPA S.R.L.** Con RUC Nro. 20536883909, y con domicilio en Calle Cápac Yupanqui Nro. 1037 Jesús María y con sucursal en Av. Los Gavilanes Mz. "E" Lte. "8" Santa María de Huachipa. **OTORGO LA AUTORIZACION**, Al Señor **JOSE MIGUEL CRUZ CORDOVA** identificado con DNI Nro. 46879801 egresado/bachiller de la carrera de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación para su trabajo de suficiencia profesional el título profesional.



Gerente General

José F. Cruz Asís

DNI N° 07224334