



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**“ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS  
BRINDADOS EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE  
MIRAFLORES, DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020”**

**PRESENTADO POR  
GINA ANGELICA DE MARZO SANCHEZ**

**ASESORA  
ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER  
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

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/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**“ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS BRINDADOS EN  
UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES,  
DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**GINA ANGELICA DE MARZO SANCHEZ**

**ASESOR:**

**DRA. ALEMÁN CARMONA, ANA MARÍA**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Les dedico este trabajo a mis padres quienes hicieron un gran esfuerzo para que yo pueda culminar mis estudios, y a mi ángel que siempre me guía desde arriba.

|  |            |
|--|------------|
| <b>PORTADA</b> .....   | <b>i</b>   |
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | <b>ii</b>  |
| <b>ÍNDICE</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | <b>iv</b>  |
| <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....                    | <b>5</b>   |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática.....                      | 5          |
| 1.2.    Formulación del problemaProblema general: .....                | 6          |
| Problemas específicos:.....  | 6          |
| 1.3.    Objetivos de la investigación .....                            | 7          |
| 1.3.1.    Objetivo general de la investigación .....                   | 7          |
| 1.3.2.    Objetivos específicos de la investigación.....               | 7          |
| 1.4.    Justificación de la investigación .....                        | 8          |
| 1.4.1.    Importancia de la investigación.....                         | 8          |
| 1.4.2.    Viabilidad de la investigación.....                          | 8          |
| 1.5.    Limitaciones del estudio.....                                  | 8          |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....                                | <b>9</b>   |
| 2.1.    Antecedentes de la investigación .....                         | 9          |
| 2.1.1.    Antecedentes internacionales.....                            | 9          |
| 2.1.2.    Antecedentes nacionales.....                                 | 10         |
| 2.2.    Bases teóricas .....   | 11         |
| 2.2.1.    Impacto del COVID-19 en la hotelería .....                   | 11         |
| 2.3.    Definición de términos básicos .....                           | 17         |
| <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓNBIBLIOGRÁFICA</b> ..... | <b>19</b>  |
| <b>CONCLUSIONES</b> .....  | <b>21</b>  |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....                                    | <b>23</b>  |

# INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general determinar el impacto del COVID-19 en un hotel de 5 estrellas ubicado en el distrito de Miraflores, departamento de Lima-Perú, en el año 2020. Para lo cual, se ha realizado la revisión bibliográfica de fuentes confiables para el desarrollo de este estudio.

En el primer capítulo, podremos apreciar la descripción de la problemática actual por la que está atravesando el sector hotelero. Así como también, se han establecido los objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, podremos apreciar el desarrollo de la investigación empezando por los antecedentes internacionales y nacionales, ello para tener precedente cómo otras pandemias y epidemias han afectado al sector. Posteriormente, se ha desarrollado la base teórica y la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, observaremos el análisis de resultados de la bibliografía investigada. Así también, las conclusiones a las que hemos llegado tras este trabajo.

Y, por último, las referencias en las que nos hemos basado.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Santos del Valle, A. (2020) nos comenta que desde que inició el año, el mundo viene atravesando una situación desconcertante ocasionada por el brote del coronavirus SARS-CoV-2 que produce la tan conocida enfermedad COVID-19, generando consecuencias graves como el cierre de fronteras lo cual provoca un impacto en la economía mundial y por consiguiente, afecta principalmente a la industria turística.

En el mes de marzo la Organización Mundial de la Salud (OMS) emitió la alerta de pandemia causada por el brote de la enfermedad COVID-19, trayendo medidas que detengan su expansión. En Perú, según Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declaró el estado de emergencia nacional, estado de emergencia sanitaria y aislamiento social obligatorio, así como también, el cierre de fronteras internacionales y límites nacionales, generando cancelaciones de viajes tanto desde y hacia Perú como también al interior del país (Art. 3, 7, 8 y 9).

Hasta la fecha se han emitido y publicado protocolos sanitarios para que las agencias de viajes, establecimientos de hospedaje, restaurantes, entre otros puedan reiniciar sus actividades, pero no en todas las regiones ya que el Gobierno decidió mantener el aislamiento social obligatorio en algunas debido al incremento de casos de COVID-19, como por ejemplo Cusco, Puno, Arequipa, Ica, Áncash, entre otras. Aunque esta medida en octubre se dejó sin efecto, aún continuaba la restricción de tránsito de vehículos particulares los días domingos. No obstante, esta última medida

fue modificada en noviembre y ya se puede hacer uso de los vehículos particulares lo que consideramos es importante para la reactivación del turismo interno puesto que se posee de tiempo libre los fines de semana y es factible organizar un viaje corto.

Berthier, CEO de PB Hotel Consultants, quien declaró al Diario Gestión (2020) que este año se tenía previsto la apertura de establecimientos de hospedajes en las diversas categorías y clasificaciones; en cambio, se retrasaron estas aperturas, algunos establecimientos de hospedaje decidieron declararse en quiebra y cesar sus operaciones después de meses en incertidumbre y sin apoyo para las micro y pequeñas empresas; ya que, las grandes empresas pertenecientes a cadenas hoteleras tienen apoyo económico y financiero detrás (Citado en T-News, 2020).

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Cómo ha impactado el COVID-19 en los servicios brindados por un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, Lima?

### **Problemas específicos:**

1. ¿De haberse implementado nuevas tecnologías para evitar el contacto y asegurar el cumplimiento de sus protocolos, cómo se han beneficiado?
2. ¿Cómo garantizan la seguridad y salubridad hacia los huéspedes y colaboradores?



3. ¿Qué estrategias aplicarán para mitigar el impacto generado por el COVID-19?
4. ¿De las medidas dictaminadas por el Gobierno respecto al personal de trabajo, por cuáles han decidido optar con sus colaboradores?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general de la investigación**

Determinar el impacto del COVID-19 en los servicios brindados por un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, Lima.

#### **1.3.2. Objetivos específicos de la investigación**

1. Identificar si se han implementado nuevas tecnologías para evitar el contacto y asegurar el cumplimiento de sus protocolos y si se han beneficiado.
2. Conocer cómo garantizan la seguridad y salubridad hacia sus huéspedes y colaboradores.
3. Identificar las estrategias que aplicarán para mitigar el impacto generado por el COVID-19.
4. Determinar cuáles fueron las medidas por las que optaron respecto a sus colaboradores, dentro de las dictaminadas por el Gobierno.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

Esta investigación tiene como finalidad dar a conocer cómo un hotel de 5 estrellas ubicado en Miraflores ha enfrentado y sigue afrontando la crisis ocasionada por el COVID-19 durante el año 2020.

Uno de los principales motivos de esta investigación es que se busca generar conocimiento para futuros investigadores dando a conocer cómo esta pandemia paralizó al mundo y por consiguiente, a la industria turística, qué medidas se vieron obligados a tomar para sobrevivir y sobrellevar este mal momento preservando el funcionamiento del hotel.

### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

Consideramos es viable ya que es un tema actual se puede encontrar información y siempre está en constante actualización. Además, buscaremos realizar la entrevista al Gerente del hotel para que nos brinde información más exacta y veraz, a quien se le consultó antes de determinar el hotel como objeto de estudio y aceptó amablemente.

## **1.5. Limitaciones del estudio**

Al ser un tema reciente sí se puede encontrar información pero es muy rebuscada. No se encuentran muchas tesis relacionadas a nuestro tema; sin embargo, intentamos encontrar fuentes bibliográficas confiables. Además, al realizar la entrevista debemos considerar que hay preguntas que no podrían ser contestadas; ya que, debemos respetar la confidencialidad.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Es vital indagar como pandemias o epidemias que hayan sucedido han afectado al turismo y hotelería.

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Santos del Valle, A. (2020) afirma que en los últimos 100 años, la humanidad ha vivido siete pandemias como las del síndrome respiratorio agudo grave (SARS), la H1N1, la del Ébola.

La epidemia del SARS en el 2003 registró una de las caídas más graves para el turismo con relación a la llegada de turistas internacionales. Asia fue el continente más afectado y por consiguiente, sus principales destinos turísticos reportaron en el segundo trimestre de ese año tasas porcentuales decrecientes del 51.9% en Malasia, 57.9% en Hong Kong, 61.9% en Singapur, 71.5% en Taiwán, y 25.7% en Japón a pesar de no registrarse ningún deceso por esta enfermedad (Santos del Valle, A., 2020).

El *Center for Disease Control and Prevention* (2010) menciona que el 25 de abril la OMS “declaró emergencia de salud pública de preocupación internacional por el brote del virus H1N1 y recomendó que los países intensifiquen la vigilancia de brotes inusuales de enfermedades similares a la influenza y neumonía severa”. Es por ello que Estados Unidos de América recomendó postergar los viajes hacia México debido a que se incrementaron los casos de contagio y muerte por la enfermedad. Según Barragán, A. (2009) dicha medida ocasionó en el país azteca graves consecuencias entre las cuales figuran las cancelaciones de casi el 90% de reservas hoteleras y

de transporte, el cierre de 35 hoteles y la pérdida de aproximadamente 40 mil puestos de trabajos.

Dinero (2015) nos comenta que según la OMS, hasta noviembre del año 2014 en el mundo se habían registrado 14 413 casos reportados de ébola y 5 177 muertes. Del 100% de los casos registrados, se precisó que el 99% pertenecían a Guinea, Liberia y Sierra con aproximadamente de dos mil a siete mil personas contagiadas. Además, el ministro de Turismo y Cultura de Gambia afirmó que la actividad turística en su país se vio reducida en aproximadamente 50%. Dentro de las medidas que tomaron los gobiernos para evitar la expansión y propagación del virus se estableció el cierre de fronteras, lo cual representa una caída al turismo mayor a la que ya se presentaba. La Organización Mundial de Turismo (OMT), tenía expectativas sobre la tasa porcentual de crecimiento del cinco por ciento pese a las circunstancias se registró un crecimiento porcentual del 1,8%.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

La aparición de la fiebre amarilla, según unos autores, fue en el siglo 18 mientras que otros afirman que fue en el 19. Como es de nuestro conocimiento, la fiebre amarilla está presente en la Costa y Selva. Existiendo así dos tipos de fiebre amarilla: urbana y selvática. La última epidemia de la fiebre amarilla urbana (FAU) tuvo presencia en la costa norte del país en 1919, para lo cual las medidas preventivas fueron "(...) fumigación, exámenes de las fuentes de agua, cuarentena departamental para evitar que las personas huyan por el sur de Piura y prohibición de reuniones pasadas las 6 p.m." (Cansino, K., 2020). Así como también, de los años 2004 en adelante se viene realizando trabajos de inmunización a nivel nacional y ya se tienen localizadas las zonas con mayor

incidencia de fiebre amarilla selvática (FAS). Es por ello que, en la actualidad, para viajes a determinadas zonas de la selva peruana es requisito la vacunación contra la fiebre amarilla con 10 días de anticipación (Espinoza, M., Cabezas, C. & Ruiz, J., 2005).

La autora Valdivia, M. (2014) comenta que en el verano de 1991 se dio inicio a la epidemia por el cólera. Algunas de las restricciones fueron que no se podían bañar en las playas, no comer pescado ni mariscos; lo que afectaba principalmente al turismo de sol y playa y, por consiguiente, la gastronomía propia del litoral peruano. El turismo en el país venía siendo afectado desde hace años y la aparición del cólera empeoró esta situación, en algunos países de Sudamérica no se nos permitía el ingreso sin certificado de vacunación contra esta enfermedad pese a que la OMS ya había observada esta medida.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Impacto del COVID-19 en la hotelería**

Según el secretario general de la OMT, Pololikashvili, Z. precisa que el declive que causó el COVID-19 en la demanda turística ha dejado en zozobra los empleos de millones de personas y además, se ha generado cierta incertidumbre sobre los avances en desarrollo sostenible e igualdad (2020).

Scarpa, C., director de la Asociación Veneciana de Hoteleros (2020) afirma que tienen diez mil personas entre “desocupadas, parcialmente despedidas o en seguro de desempleo”. Además, dice que Venecia percibe ingresos anuales cerca de tres mil millones de euros gracias a la actividad

turística; sin embargo, debido a la circunstancia se ha estimado una pérdida del 70% aproximadamente.

La Asociación de Hospitalidad de Noruega (NHO Reiseliv, por sus siglas en noruego) (2020) en marzo llevó a cabo una encuesta a sus miembros y se determinó que nueve de cada diez empresas turísticas optaron por despedir a sus empleados; el 78% de las empresas despidió entre el 76% y 100% del personal; así también se determinó que el 65% no contaba con el dinero suficiente para realizar el pago de las facturas; y, el 63% consideraba el riesgo a la quiebra.

La OMS (2020) expone que está trabajando en conjunto con la OMT y otros asociados para que las medidas sanitarias que se apliquen, se cumplan y así asegurar el mínimo contacto reduciendo cruces innecesarios.

Castro, J. (2020) sostuvo que según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el sector hotelero y de restauración registró un descenso de 44,77%, teniendo una disminución del 46,62% en la rama de alojamiento, en el periodo acumulativo de enero a mayo del 2020. Mientras que solo en el mes mayo, el sector hotelero y de restauración registró un descenso de 90,58% y la rama de alojamiento tuvo una caída del 99,79%. Tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 1: Servicios turísticos - Mayo 2020

| Actividad                         | Variación porcentual |              |
|-----------------------------------|----------------------|--------------|
|                                   | 2020 / 2019          |              |
|                                   | Mayo                 | Enero - Mayo |
| Sector Alojamiento y restaurantes | -90.58%              | -44.77%      |
| Alojamiento                       | -99.79%              | -46.62%      |
| Restaurantes                      | -89.49%              | -44.51%      |

Fuente: Castro, J. (2020) Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú.

Elaboración: Propia

Berthier, CEO de PB Hotel Consultants, declaró a Gestión (2020) señalando que el turismo interno será la clave para la reactivación del sector aunque el público objetivo de los hoteles de lujo son los turistas internacionales. Según el autor, el sector crecía en casi seis por ciento anual y se inauguraban aproximadamente tres mil habitaciones (Citado en T-News).

Castro, J. (2020) nos comenta que el mayor problema se encuentra en Lima debido a que las inversiones que se encontraban en ejecución por parte de las cadenas hoteleras con reconocimiento internacional están en riesgo. Además se tenía previsto que para los siguientes tres años se realizara la apertura de 4 500 habitaciones en los distritos de Miraflores y San Isidro.

Mendes, P., CEO de la cadena hotelera Accor para Sudamérica (2020) señala que pese a las circunstancias que está atravesando el sector hotelero, es importante destacar que la reinversión es una de las estrategias más fundamentales para seguir brindando atención de calidad y emitir seguridad a los futuros huéspedes. La forma de reinventarnos es estableciendo y cumpliendo con los requisitos de los protocolos de higiene y seguridad, que dispongan las autoridades peruanas y los líderes de las cadenas hoteleras internacionales, tanto para trabajadores como para los huéspedes (Citado en Baz, J., 2020).

Para garantizar la continuidad de operaciones del sector hotelero es de suma importancia el cumplimiento de los protocolos de seguridad y salubridad emitidos por el Gobierno, ello debido a que los hoteles, desde inicios de la pandemia, recibían personas que llegaban por motivo de repatriación quienes tenían que cumplir con 15 días de aislamiento social obligatorio; así como también, recibían personal médico y policial; y posteriormente, personal minero. Las cadenas hoteleras internacionales diseñaron y establecieron sus propios protocolos de higiene y seguridad siguiendo las recomendaciones y cumpliendo con los más mínimos requisitos para mantener la calidad que los caracteriza y logrando así certificaciones como el sello *covid-free* (Paredes, et. al., 2020, p. 21).

Dado el caso, es fundamental considerar a su vez la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo N° 29783, cuyo principio de prevención señala que el empleador debe garantizar y salvaguardar la integridad y salud de las personas quienes trabajen y permanezcan en sus instalaciones. Es por ello que la Asociación española de gobernantas de hotel y otras entidades (como



citó Paredes, et. al., 2020) precisa que los hoteles han tenido que implementar equipos de protección personal (EPP), máquinas que faciliten la desinfección de virus, bacterias y agentes contaminantes; y, el uso de la tecnología para evitar la propagación del virus entre los aparatos “se encuentran los pulverizadores electrostáticos, las máquinas generadoras de ozono y la luz ultravioleta” (p. 21).

Además, según precisa Baz, J. (2020), la Sociedad de Hoteles del Perú (SHP) ha desarrollado una serie de acciones dentro de las cuales está incluida la aplicación de cuatro pilares fundamentales: certificación, turismo interno, benchmarking internacional y modelando el nuevo escenario. También, se ha relanzado la campaña llamada “Las estrellas a tu alcance” la cual busca, a través de acuerdos previos con el área de marketing de cada establecimiento de hospedaje, dar a conocer el hotel, sus servicios, instalaciones, beneficios mediante publicaciones, transmisiones en vivo, publicando *stories* y haciendo atractivo para el usuario su página web y redes sociales.

Así como indica el párrafo anterior, los hoteles buscan certificaciones que respalden el cumplimiento de protocolos de limpieza y seguridad, motivo por el cual un hotel cinco estrellas ubicado en San Isidro es el único en obtener una certificación internacional del Consejo Asesor *Global Biorisk* (GBAC STAR), la cual requiere el cumplimiento riguroso de los protocolos y sus procedimientos; además, se encargan de capacitar a todo el personal y se someten a una evaluación continua (Baz, J., 2020).

Dentro de las estrategias por las que optaron los hoteles para continuar operaciones fueron, por ejemplo, el alquiler de habitaciones mensuales (incluyendo servicios propios como alimentación, conexión a internet, limpieza de habitación), así como también el alquiler de habitaciones como oficinas (incluyendo la conexión a internet) (Garrigues, 2020).

Como consecuencia de la pandemia, Nassetta, C., Presidente y CEO de Hilton (2020) afirma que se vieron obligados a tomar medidas que afectaban a sus miembros de equipo, pese a que la cultura de su empresa está ligada a apoyar a los miembros de su equipo. Así como también precisó que los beneficios hacia su personal corporativo se mantendrían, tales como al personal despedido se le hará entrega de su indemnización, se les ayudará con la reubicación a centro de trabajo y la posibilidad de incorporarse de forma rápida. Igualmente, señaló que a los ex alumnos se les permitirá el acceso al material virtual y para quienes conformen el equipo *Go Hilton* y *Hilton Honors* se les extenderá el acceso al programa de viajes (Citado en Baz, J.).

Pese a la situación por la estamos atravesando, la SHP señala que la inversión hotelera en Lima trae consigo una cifra ascendente en US\$ 772, 5 millones de dólares americanos que pertenecen a 39 nuevos proyectos, para el periodo comprendido entre 2020 – 2024 (Turiweb, 2020).

Gössling, S., Scott, D. & Hall, C. M. (2020) concluyen que una vez terminada la pandemia es necesario una transformación urgente del sistema

turístico global orientado al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

### **2.3. Definición de términos básicos**

Industria turística:

Market Width-Travel Tourism Industries & Markets (s.f.) señala que el turismo es una industria ya que comprende diversos sectores o sub industrias que buscan ofrecer productos y servicios de acuerdo a la demanda turística y así se genera la actividad turística.

La OMT precisa que es la agrupación de empresas que tienen por finalidad ofrecer servicios y bienes a los turistas (Citado en Entorno Turístico, 2016).

Instituto Vasco de Estadística (s.f.) lo define como la integración de todas las industrias involucradas que sus actividades se dirigen principalmente a la demanda turística.

Demanda turística:

La OMT sostuvo que es el conjunto de turistas que tienen motivación por servicios o productos turísticos para cubrir sus necesidades. También se hace referencia a la cantidad de productos turísticos que el turista está dispuesto a pagar para satisfacer sus necesidades (Citado en Mamani, W., 2016).

Establecimiento de hospedaje:

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005) define como el establecimiento destinado a prestar el servicio de alojamiento no permanente

para el pernocte de los huéspedes y a su vez pueden contratar otros servicios previo pago (Art. 4, p. 4).

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **BIBLIOGRÁFICA**

A lo largo de esta revisión bibliográfica hemos sido testigos que todo lo que afecte directamente al turismo afectará a la hotelería, esto se debe a que son sectores complementarios. Por esta razón es que desde hace años el sector hotelero está siendo afectado por pandemias, epidemias o endemias, como es el caso actual: la pandemia por el COVID-19.

El sector hotelero ha sido uno de los más golpeados con la pandemia generada por el brote y propagación del COVID-19 y como consecuencia ha traído pérdidas económicas de considerable cantidad (más de un millón de dólares) y ha dejado en incertidumbre a miles de personas quienes continúan desempleadas o no están laborando hasta la fecha, así como también, empresas que aún no se han podido reactivar, que decidieron cesar operaciones o que se vieron obligadas a cambiar el giro de su negocio.

Sin embargo, hay hoteles - pertenecientes a cadenas hoteleras internacionales y nacionales – que durante esta crisis sanitaria y económica seguían operando y percibiendo ingresos gracias a que alojaban a un grupo reducido de personas que llegaban por motivos de repatriación y debían cumplir 15 días en aislamiento social obligatorio. Posteriormente, empezaron a recibir a personal de primera línea contra la lucha de esta enfermedad, tales como personal médico, policial, de empresas mineras. Así mismo, las cadenas hoteleras diseñan y establecen sus propios protocolos de higiene y seguridad; es así como se busca estandarizar el servicio para que sus huéspedes se sientan siempre seguros en sus

instalaciones. A su vez, estos protocolos cumplen con los requisitos mínimos que ya se encuentran estipulados por el Gobierno de Perú.

Debemos tener en cuenta que el tema de la sostenibilidad es primordial hoy en día, por ello respaldamos lo expuesto por los autores Gössling, S., Scott, D. & Hall, C. M. (2020) y Paredes, et. al. (2020) quienes concuerdan que esta reactivación debe estar ligada a un turismo sostenible y al cumplimiento de los ODS que ya están establecidos. Además es vital darle la importancia debida ya que el cumplimiento de éstos trae consigo el desarrollo al país y por ende, reconocimiento a nivel internacional lo que generará que los turistas estén más interesados en visitar el Perú provocando un incremento de ingresos en la hotelería.

## CONCLUSIONES

En primera instancia se puede concluir que el COVID-19 ha generado gran impacto en la hotelería debido a las acciones que dictaminó el Gobierno para evitar la propagación del virus, afectando así el ingreso de turistas extranjeros quienes son el público principal de los hoteles de cinco estrellas.

Es por ello que se han visto obligados a la incorporación de estrictos protocolos de limpieza, seguridad y salud en los hoteles para salvaguardar la integridad y salud de sus colaboradores y huéspedes. El Gobierno en el mes de mayo dio inicio a la calendarización de las fases de reactivación y a su vez, la publicación del protocolo que deben de cumplir todos los establecimientos de hospedaje. Además, las cadenas hoteleras tienen estandarizado un protocolo que se debe cumplir en todos los hoteles que la conforman.

Para hacer efectivo el cumplimiento y evitar contacto con las personas los hoteles han implementado el check in virtual y para la desinfección han optado a través de los rayos ultravioletas.

A pesar de la crisis por la que estamos atravesando, los hoteles decidieron implementar nuevos servicios para seguir recibiendo ingresos, por ejemplo el alquiler mensual de habitaciones o el alquiler de habitación como oficina. Además, no dejemos de lado la importancia del manejo de las redes sociales en las que se deben realizar publicaciones continuamente sobre el hotel, servicios, promociones.

Por otro lado, una de las consecuencias más graves, según nuestro punto de vista, es que miles de personas alrededor del mundo se han quedado desempleadas o en la incertidumbre de cuando regresarán a trabajar. Pese a que algunos de los establecimientos de hospedaje ya se encuentran operando, hay

otras que aún no creen pertinente iniciar operaciones mientras que otras decidieron declararse en la quiebra.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

Barragán, A. (2009). *México. El Impacto de la contingencia sanitaria por el Virus de Influenza Humana en el Sector Turismo en México al segundo trimestre de 2009.*

<https://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/2009/cefp0522009.pdf>

Baz, J. (2020). *Hyatt Centric San Isidro Lima primer hotel con certificación GBAC STAR en Perú.* Hosteltur.

<https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/024248-hyatt-centric-san-isidro-lima-primer-hotel-con-certificacion-gbac-star-en-peru.html>

Baz, J. (2020). SHP presenta acciones ejecutadas en 2020 a favor del sector y renovada campaña “estrellas a tu alcance”. Hotel Perú News.

<https://hotelperunews.com/shp-presenta-acciones-ejecutadas-en-2020-a-favor-del-sector-y-renovada-campana-estrellas-a-tu-alcance/?fbclid=IwAR35OqxQENEEtjNq7OKqviwXP50I4oNs3wW9R-B74d2r26A8ZN1eM6biy4>

Baz, J. (Agosto 2020). *Hilton anuncia medidas para reducir costos y suprime 2100 roles corporativos a nivel mundial.* Hotel Perú News.

<https://hotelperunews.com/hilton-anuncia-medidas-para-reducir-costos-y-suprime-2100-roles-corporativos-a-nivel-mundial/>

Baz, J. (Junio 2020). *La reinención del turismo tras la pandemia.* Hotel Perú News. <https://hotelperunews.com/la-reinencion-del-turismo-tras-la->

[pandemia-patrick-mendes-ceo-de-accor-para-sudamerica/#more-33925](#)

Cansino, K., (Junio 2020). *Epidemias En El Perú Y La Respuesta Del Gobierno*. HacerPeru. <http://hacerperu.pe/epidemias-en-el-peru-y-la-respuesta-del-gobierno/>

Castro, J. (Abril 2020). *Ocupación hotelera en Lima cae a 12.9% en marzo por efectos del coronavirus*. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/ocupacion-hotelera-en-lima-cae-a-12-9-en-marzo-por-efectos-del-coronavirus/>

Castro, J. (Agosto 2020). *Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú*. Turiweb. <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>

Dinero, (2015). *Artículo: África no se resiste a los efectos del Ébola*. <https://www.dinero.com/economia/articulo/afecto-ebola-turismo-africa/210579>

Entorno Turístico (2016). *Explanatory Dictionary*. <https://www.entornoturistico.com/explandict/industria-turistica/>

Espinoza, M., Cabezas, C. & Ruiz, J. (2005). *Un Acercamiento al conocimiento de la fiebre Amarilla en el Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 22(4), 308-315. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342005000400009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342005000400009&lng=es&tlng=es)

Garrigues (2020). COVID-19: Los hoteles de Perú exploran usos alternativos o complementarios. [https://www.garrigues.com/es\\_ES/noticia/covid-19-hoteles-peru-exploran-usos-alternativos-o-complementarios](https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/covid-19-hoteles-peru-exploran-usos-alternativos-o-complementarios)

Gobierno del Perú (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. Ley N° 29783*. <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>

Gobierno del Perú (2020). *Decreto Supremo N° 044-2020-PCM*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM\\_1864948-2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf)

Gössling, S., Scott, D. & Hall C. M. (2020). *Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19*. Journal of Sustainable Tourism. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708>

Instituto Vasco de Estadística (s.f.). *Industria turística*. [https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_221/elem\\_3451/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_221/elem_3451/definicion.html)

Mamani, W., (2016). *Demanda turística*. Asesores en turismo para empresas e instituciones públicas. <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/#:~:text=la%20demanda%20tur%C3%ADstica%20se%20define,los%20consumidores%20est%C3%A1n%20dispuestos%20a>

Market Width-Travel Tourism Industries & Markets (s.f.). *What is tourism industry?* <http://www.market-width.com/Tourism-Industry.htm>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2005). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto Supremo NRO 001 2015 MINCETUR REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)

Organización Mundial de la Salud (Febrero 2020). *Declaración conjunta sobre el turismo y la COVID-19-La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y a la coordinación*. <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination>

Organización Mundial del Turismo (Abril 2020). *El 100% de los destinos del mundo ha restringido ya los viajes a causa de la Covid-19, informa la OMT*. <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-restricciones-viajes>

Paredes, J., Alberca, F., Arriola, A., Avila, C., Gavidia, M., Gómez, E.,..., Zapata, S. (2020, setiembre 28). *La covid-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario*. Turismo y Patrimonio n°15. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/241/175>

Santos del Valle (2020). *La industria turística y el impacto del Covid-19. Escenarios y propuestas*. Global Journey Consulting. [https://worldshoppingtourism.com/downloads/GJC\\_La\\_industria\\_turistica\\_e\\_impacto\\_Covid\\_19\\_Escenarios\\_y\\_propuestas.pdf](https://worldshoppingtourism.com/downloads/GJC_La_industria_turistica_e_impacto_Covid_19_Escenarios_y_propuestas.pdf)

T-News Turismo (Agosto 2020). *El 30% de los hoteles en cerrarían sus puertas*. <https://tnews.com.pe/el-30-de-hoteles-en-cerraria-puertas/>

Turiweb (2020). *Inversión hotelera se mantiene a pesar de la pandemia: cartera de proyectos suman US\$ 772 millones.*

<https://www.turiweb.pe/inversion-hotelera-se-mantiene-a-pesar-de-la-pandemia-cartera-de-proyectos-suman-us-772-millones/>

Valdivia, M. (2014). *Sensacionalismo, prejuicios y estereotipos en los diarios limeños durante la epidemia de cólera de 1991.* [Tesis para optar el grado de Licenciada]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5591/VALDIVIA\\_REY\\_MILAGROS\\_SENSACIONALISMO\\_COLERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5591/VALDIVIA_REY_MILAGROS_SENSACIONALISMO_COLERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)