



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

Carrera de Arte y Diseño Empresarial

**DISEÑO DE PORTAL WEB PARA FORTALECER LA
REACTIVACIÓN ECONÓMICA EN EL SECTOR
HOTELERO PERUANO ASEGURANDO LA SALUD
DE LOS HUÉSPEDES FRENTE A LA PANDEMIA DEL
COVID 19**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en Arte y Diseño Empresarial**

MARIA FERNANDA PEREZ CHONG

**Asesor:
Rafael Ernesto Vivanco Álvarez
(0000-0001-8279-7647)**

**Lima – Perú
2022**

Dedicatoria

Dedicado a mi familia, y sobre todo a mi madre, siendo ella aquella persona que me inspiró para el desarrollo del presente proyecto de investigación. Ella, día tras día, en su tarea de tratar de superar este lamentable contexto bajo su constante esfuerzo en el desenvolvimiento de su empresa hotelera.

ÍNDICE

Resumen	3
Abstract	4
Capítulo I	5
Introducción.	5
Descripción del Problema	7
<i>Problema Principal.</i>	9
<i>Problemas Secundarios.</i>	9
Justificación.	9
<i>Objetivo Principal.</i>	10
<i>Objetivos Secundarios.</i>	10
Análisis de los Actores.	10
<i>Huéspedes reiterativos del consumo hotelero peruano.</i>	10
<i>Otros actores.</i>	13
Análisis del Campo.	13
Metodología.	13
Capítulo II	15
Marco teórico del problema.	15
<i>Concepto de sector empresarial hotelero peruano.</i>	15
<i>Comparación del contexto real.</i>	16
<i>Planes de reactivación hotelera.</i>	17
<i>Concepto de protocolos y normas sanitarias tras el Covid-19.</i>	18
<i>El sector hotelero y la seguridad sanitaria.</i>	19
<i>Información estadística hotelera.</i>	20
<i>Concepto de desempleo.</i>	20
Marco teórico del proyecto.	21
<i>Concepto de portal web.</i>	21
Estado del Arte, antecedentes nacionales e internacionales.	23
Capítulo III	25
Público Objetivo.	25
Concepto.	26
<i>Moodboard.</i>	26
<i>Paletas de color.</i>	27
<i>Tipografía.</i>	28
Proyecto de diseño.	29
Relación entre problema, público objetivo y proyecto.	30
Marca del proyecto.	31
<i>Resultado.</i>	31

Resumen

Tras la llegada del COVID-19 al Perú, el país, la población y los diversos sectores se han visto afectados, trayendo consigo no solamente contagios y/o muertes por la rápida propagación de la enfermedad, sino también trayendo pérdidas de empleo, cierre de empresas, entre otros.

Uno de los sectores más afectados ha sido el sector hotelero debido al cierre de fronteras, facilidad de contagios, la reducida cantidad de turistas, etc., generando que el sector no pueda funcionar correctamente. En los últimos meses, se ha permitido la apertura de algunos hoteles del país, siempre y cuando cumplan con los protocolos y normas de seguridad sanitaria establecidas, no obstante, gran parte de la población aún se encuentra desconfiada de su utilización, debido a la facilidad de contagio si es que no se siguen los protocolos estipulados, además de los problemas de informalidad existente en el país. Por tal motivo, el propósito del proyecto consiste en diseñar un portal web en donde los huéspedes puedan buscar el hotel de su preferencia y puedan cerciorarse, de manera verídica y certificada, si realmente el hotel elegido cumple con las normas para asegurar su salud y seguridad sanitaria. Así, se busca lograr manejar el contexto del colapso del sector hotelero en el Perú.

Palabras claves: COVID-19, protocolos, sector hotelero, portal web.

Abstract

After the arrival of the coronavirus in Peru, the country, population and many sectors have been affected, bringing with it not only infections and/or deaths due to the rapid spread of the disease, but also have caused job losses, business closures, among others.

One of the most affected sectors has been the hospitality sector due to the closure of borders; ease of contagion, the reduced number of tourists, etc., making the sector cannot work properly. In recent months, the opening of some hotels in the country have been allowed, as long as they comply with the established protocols and health security standards; however, a large part of the population still mistrusts their use due to the ease contagion if not the stipulated protocols are followed, in addition to the problems of informality in the country.

For this reason, the purpose of the project is to design a web portal where guests can search for the hotel of their choice and can verify, in a true and certified way, if the chosen hotel really meets the standards to ensure their health and safety sanitary. Thus, it seeks to manage the context of the collapse of the hotel sector in Peru.

Keywords: COVID-19 (coronavirus), protocols, hospitality sector, web portal.

Capítulo I

Introducción.

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa presente en la familia microscópica de los virus, el cual hizo su primera aparición a finales del año 2019 en la ciudad de Wuhan, China. Esta enfermedad es conocida debido a su facilidad de propagación, basta que exista de por medio el contacto entre unas pequeñas gotas de saliva de una persona contagiada hacia una persona sana para que la segunda pueda contraer la afección que se hace presente a los pocos días del contacto. Por ello, este virus ha llegado en la actualidad y con rapidez a la gran mayoría de países del mundo, lo cual convirtió a esta situación en una pandemia global. A inicios de marzo del 2020 el COVID-19 se manifestó en el país por primera vez y, a pesar de los intentos por contenerlo (cierre de fronteras, inmovilización obligatoria, toque de queda, paralización de actividades en los establecimientos de servicios, entre otras acciones), hasta el día de hoy existen un total aproximado de 860,000 casos positivos y de 33,577 decesos sólo en el Perú. Por otra parte, aún se desconocen de manera exacta todos los síntomas que se adquieren una vez contraída la enfermedad, las consecuencias varían entre: (1) las personas asintomáticas, las cuales pueden llegar a tener COVID-19 más no tener síntomas graves, mientras que (2) puede llegar a personas que pierden la vida, principalmente por temas relacionados a la falta de oxígeno.

No suficiente con ello, debido a la facilidad de contagio, el virus ha paralizado la economía mundial y entre ellas la peruana, perjudicando sobre todo a las personas que viven en situaciones de pobreza; conociendo que el 70% de la población peruana realizan trabajos informales y en su mayoría se sustentan en ingresos diarios, la situación ha complicado mucho el estilo de vida y salud de las personas. En adición a ello, uno de los sectores que ha sido sumamente afectado frente a este contexto es el sector empresarial, desde MYPES, PYMES y grandes empresas están sufriendo por la misma situación (problemas económicos),

obligándolos lamentablemente a perjudicar el trabajo de la población formal-dependiente (laboral), disminuyendo su capacidad y cantidad de rentabilidad, dificultando la posibilidad de desarrollo de trabajo para muchas otras que aún no han sido aceptadas (bares, cines, etc.) y en el peor de los casos llevándolas a liquidarse debido al número de deudas y falta de capital necesario para subsistir.

Algunos de los factores más preocupantes con respecto a la llegada del COVID-19 al país son: La facilidad de propagación del virus, el desconocimiento de todos los síntomas que se adquieren una vez contraída la enfermedad, la facilidad de contagio, menor cantidad de consumidores dispuestos a arriesgar su salud para contar con los servicios de algunas empresas, entre otras. Debido a los factores expuestos previamente, en la actualidad el Estado Peruano, frente a la gran caída económica que ha traído consigo el cierre total de establecimientos al inicio de la pandemia, se ha visto en la necesidad de implementar una serie de protocolos sanitarios con el fin de reactivar ciertos establecimientos de servicios (como restaurantes, spas, entre otros) preservando en primer lugar la salud de los consumidores. Estos protocolos incluyen algunas acciones como uso obligatorio de mascarillas y protectores faciales, implementación de zonas de desinfección y lavado de manos, medición de la temperatura de los invitados al llegar al establecimiento, entre otros protocolos que han facilitado la apertura de muchos establecimientos para que éstos no se encuentren en la necesidad de clausurar definitivamente por falta de ingresos. No obstante, existen algunos establecimientos, como es el caso del sector hotelero, que son considerados como puntos que poseen gran facilidad de contagio debido a las mismas instalaciones y servicios ofrecidos, por lo que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) se ha encargado de crear una completa lista de protocolos para que puedan ser aplicados en este sector y que puedan iniciar su funcionamiento, sin embargo, sólo un cierto porcentaje de ellos ha iniciado con su actividad, lo que ha traído consigo una serie de problemas tanto para

los hoteles como para los colaboradores que trabajan allí, convirtiendo actualmente a este sector (junto con el turístico) en uno de los más perjudicados tras la llegada del virus COVID-19.

Descripción del Problema Encontrado.

La llegada del virus COVID-19 al Perú, tanto a Lima como a todos sus departamentos desde el 16 de marzo hasta la actualidad (216 días), ha generado consigo un sinnúmero de problemas en diversos ámbitos. En esta investigación se llevará a cabo el estudio del colapso del sector empresarial hotelero peruano y su relación con la aplicación de protocolos y normas sanitarias, por tal motivo, se pretende en primer lugar profundizar sobre el sector tratado, las causas de la problemática, consecuencias, entre otros puntos.

En primera, el sector empresarial hotelero, hasta inicios del año 2020 era calificada como la cuarta actividad (junto a la actividad turística) generadora de ingresos para el producto bruto interno (PBI) peruano, hecho debido a la popularidad que ha ganado el país en base a su cultura, gastronomía, riqueza medioambiental, y muchos otros aspectos. Era muy evidente el crecimiento del sector tanto turístico como hotelero peruano, siendo Lima (en específico) considerado por muchas empresas hoteleras internacionales como un lugar potencial para el desarrollo de proyectos.

Asimismo, muchos expertos e incluso el Plan Estratégico Nacional del Turismo (PENTUR) pronosticaron hasta el año 2025 una gran cantidad de éxitos para el sector. Sin embargo, tras la llegada del virus al Perú todo el panorama establecido se vino abajo, convirtiendo al sector en una de las actividades con mayor posibilidad de riesgo en su desarrollo y trayendo consigo un gran número de afectados tales como:

El personal hotelero, aquellos colaboradores que han sido despedidos o se encuentran esperando la continuación de sus actividades sin retribución económica durante su espera.

Los propietarios de hoteles, aquellos que reciben las utilidades y beneficios generados por la actividad, aspecto que se verá reflejado en los documentos contables a final del período 2020 al encontrarse con utilidades bajas, deudas o en el peor de los casos se vean en la necesidad de cortar sus actividades por falta de ingresos.

El Estado Peruano, el mismo que se encarga de la recolección de impuestos por el desarrollo de actividades (las cuales no se están ejecutando).

Los clientes, aquellas personas que hoy en día tienen el interés de contar con el servicio hotelero, sin embargo, en muchos casos la actividad no ha sido aprobada al 100%

Mientras que, por otra parte, algunos otros involucrados en el problema son:

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), el cuál es el encargado, con ayuda de sus diversos órganos, de regir normas con respecto al sector turístico y hotelero para que su gestión pueda desarrollarse de la mejor manera en el país.

El Ministerio de Salud (MINSA), es el encargado, con ayuda de sus diversos órganos, de establecer normas que aseguren la salud de los ciudadanos del Perú. Actualmente, este Ministerio verifica que las gestiones que han sido reactivadas frente al contexto vivido no atenten a la salud de los consumidores.

Hoteles nacionales e internacionales en el Perú, los mismos que se han visto obligados a detener sus actividades por la facilidad de contagio del virus en sus instalaciones.

En consecutiva, algunas de las causas más evidentes relacionadas al problema principal son la facilidad de propagación del virus COVID-19, la facilidad de contagio en hoteles, el pedido de mayor inversión a muchas empresas para garantizar un mejor sistema que evite contagios cuando muchas de ellas no cuentan con el capital necesario para realizarlo, la menor cantidad de consumidores dispuestos a arriesgar su salud para contar con los servicios hoteleros, etc.

Finalmente, las consecuencias por las que podrían pasar muchos establecimientos del

sector son el cierre, temporal o incluso definitivo, de hoteles por falta de capital para continuar con su funcionamiento, la disminución de ingresos para el Estado Peruano ya que muchos hoteles han decidido liquidarse o parar sus actividades de construcción, las pérdidas de trabajo, etc.

Hasta el día de hoy, tras la implementación de protocolos, se espera que los hoteles al 100% puedan iniciar su funcionamiento pronto, no obstante, podría tardar mucho tiempo regresar al nivel en donde se encontraba la hotelería hasta inicios de este año.

Problema Principal.

El colapso del sector empresarial hotelero peruano frente a las normas de seguridad por la pandemia del COVID-19.

Problemas Secundarios.

Cierre de una considerable cantidad de hoteles por el colapso del sector empresarial hotelero peruano frente a las normas de seguridad por la pandemia del COVID-19.

Aumento de desempleo por el colapso del sector empresarial hotelero peruano frente a las normas de seguridad por la pandemia del COVID-19

Justificación.

El motivo por el cual se eligió el presente tema de investigación es porque la llegada del COVID-19 ha afectado a muchos sectores y personas del Perú, sin embargo, el sector hotelero, como fue precisado previamente, ha sido severamente afectado llegando al punto de no generar ingresos (en la mayoría de casos) desde inicio de la pandemia a la actualidad y, a diferencia de los bares, discotecas, cines y los demás establecimientos que tampoco se encuentran funcionando, es que estas actividades tienen mayor probabilidad de consumo por los mismos ciudadanos peruanos, a diferencia del sector hotelero que gran parte de su público

se ve dirigido a los turistas y empresarios que vienen al Perú de otros países y, sabiendo que los vuelos tanto nacionales como internacionales se encuentran interrumpidos sumado al miedo de las personas por contagiarse en otros países, la actividad hotelera se encuentra en una situación muy complicada, por lo tanto, lo que se busca es analizar la situación e implementar un proyecto que favorezca la reactivación hotelera respetando las normas y protocolos sanitarios para asegurar la salud de los huéspedes.

Objetivo Principal.

Analizar la situación general por la que el sector hotelero está atravesando en la actualidad frente a la imposición de normas de seguridad sanitaria por motivo del COVID-19.

Objetivos Secundarios.

Describir el impacto económico del virus COVID-19 en el sector hotelero peruano debido a su imposibilidad actual de funcionamiento a causa de la facilidad de contagios en sus áreas.

Observar, las oportunidades de crecimiento del sector hotelero en un contexto Post-COVID-19.

Análisis de los Actores.

Los actores principales y secundarios que participan en este contexto entre la reactivación del sector hotelero y el establecimiento de protocolos sanitarios obligatorios para un correcto funcionamiento son:

Huéspedes reiterativos del consumo hotelero peruano.

Son todas las personas que han recibido el servicio de alojamiento peruano y que solían utilizarlo de manera regular. Entre ellos, existen muchos tipos de huéspedes que permiten el funcionamiento de ciertos hoteles destinados a cada tipo de público, por lo tanto, es indispensable conocerlos en su totalidad:

Los huéspedes independientemente de su nacionalidad. El mercado hotelero peruano se caracteriza por tener un público tanto nacional como extranjero. En primer lugar, los huéspedes extranjeros son todos aquellos ciudadanos nacidos en algún país distinto al Perú, sin embargo, utilizan/han utilizado el servicio hotelero durante su estadía en el país. Hasta inicios del año 2020 la gran parte de los ingresos del sector se veían reflejados en relación al aumento de turistas extranjeros en el país en los últimos años. Mientras que los huéspedes peruanos, son todos aquellos ciudadanos nacidos en el Perú que utilizan/han utilizado el servicio hotelero peruano, ya sea en Lima o en cualquier otro departamento.

De manera segmentada dentro del punto a tratar previamente, nacen los siguientes tipos de huéspedes:

Huéspedes en búsqueda de alojamiento por turismo. Son todas aquellas personas de nacionalidad indiferente que tienen el deseo de viajar a lugares dentro del país y requieren del servicio hotelero peruano para alojarse y descansar. El público en este punto suele ser variado; en el caso que los turistas viajen solos o en grupos pequeños suelen ser el público objetivo para hoteles de pocas estrellas (hostales y hoteles entre 1 a 3 estrellas), si realizan viajes en grupo muchas veces utilizan el servicio de alojamiento de albergues, un tipo de alojamiento más económico y dirigido para un público joven, mientras que si el grupo en mención está conformado por familias suelen ser el público objetivo de hoteles para turistas de alta categoría (en su mayoría de 4 a 5 estrellas), apart hoteles e incluso resorts (dependiendo del tipo de turismo que se realice).

Huéspedes en búsqueda de alojamiento por trabajo. Son aquellas personas de nacionalidad indiferente que viajan dentro del Perú por motivos laborales y requieren del servicio hotelero peruano para alojarse y descansar. Por lo general son el público objetivo para hoteles de alta categoría y lujo (en su mayoría 5 estrellas) y las habitaciones y servicios utilizados son pagados por la empresa que los representa. Este segmento de huéspedes (al

igual que los turistas) es sumamente importante en el mercado hotelero peruano, siendo el foco principal de atención de los hoteles de franquicias internacionales que se han establecido en zonas céntricas del Perú (sobre todo en Lima y Cusco).

Huéspedes en búsqueda de alojamiento por placer. Son todas aquellas personas, en su mayoría peruanos, que utilizan el servicio hotelero principalmente por sus instalaciones, los servicios y por el deseo de conseguir status y una buena atención. A este segmento le gusta el lujo, por lo tanto, suelen ser personas que en primera instancia no necesitan del servicio de alojamiento en sí, no obstante, la búsqueda de este deseo se basa en la satisfacción de experiencias. En general, son personas que utilizan el servicio hotelero un día y no requieren de viajar para realizar el consumo, por lo tanto, son el público objetivo de hoteles de alta categoría (en su mayoría 5 estrellas).

Huéspedes en búsqueda de experiencias relacionadas al cuidado del medio ambiente. Es un reciente motivador de turismo en el país y está conformado por todas aquellas personas de nacionalidad indiferente que viajan dentro del Perú y buscan una mezcla entre la necesidad de un lugar para descansar, siempre y cuando el establecimiento cumpla con las exigencias de ofrecer experiencias relacionadas al cuidado del medio ambiente. En su mayoría, este segmento son el público objetivo de los ecolodges, un tipo de hotel ecológico que está integrado con la naturaleza en donde la misma infraestructura y servicios están diseñados o hacen uso de materiales eco-amigables.

Otros actores.

Personal hotelero. Son todos aquellos colaboradores que forman o han formado parte (en este caso en particular, debido a despidos por consecuencia de la pandemia) de la planilla de un respectivo hotel. Actualmente, una característica fundamental que han concebido es que conocen, tanto bajo una perspectiva general como de forma minuciosa, cómo ha afectado la llegada del COVID-19 dentro del mismo ambiente de trabajo en donde se encuentran/encontraban. Dentro del sector hotelero se incluyen tanto a los colaboradores que ejercían labores bajo la modalidad de Back of the House, que significa que no realizan tareas que requieren contacto con los clientes (contabilidad, almacén, etc.) como a los que ejercen tareas de Front of the House, que tienen contacto directo con el cliente (botones, recepción, meseros, etc.).

Dirección Regional de Salud (DIRESA) - Especialista en el área sanitaria y de la salud. Es el encargado de establecer normas a nivel regional que aseguren la salud de los ciudadanos del Perú. Actualmente, este órgano verifica que las gestiones que han sido reactivadas frente al contexto vivido no atenten contra la salud de los consumidores. Su importancia, principalmente bajo este contexto en la actualidad, es importante ya que son las personas que cuentan con información con respecto a cuáles son las normas con las que deben cumplir los hoteles para funcionar correctamente y por qué motivo.

Gerente de hotel. Se hace referencia a todos los representantes que se encuentran bajo la dirección de una empresa hotelera, además, conocen todos los aspectos importantes con respecto a la rentabilidad y funcionamiento de los mismos. Los gerentes tienen las labores fundamentales de planificar, organizar, coordinar, supervisar, establecer estándares, entre otros procesos claves del establecimiento hotelero. En la actualidad y, dentro del desarrollo del proyecto, tienen la habilidad de administrar información exacta con respecto a cuáles son

los protocolos y cambios que deben y están tomando en cuenta para funcionar bajo las normativas establecidas.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) - Especialista en el área turística. Es el órgano encargado de regir normas a nivel regional con respecto al sector turístico y hotelero para que su gestión pueda desarrollarse de la mejor manera en nuestro país. Asimismo, uno de sus pilares es lograr la protección del turista, tanto extranjero como nacional, por lo tanto, su labor es fundamental en el desarrollo de la actividad hotelera. Su importancia, principalmente bajo este contexto en la actualidad, es importante ya que son las personas que cuentan con información con respecto a cuáles son las consecuencias a nivel general en el Perú sobre el impacto del COVID-19 en el sector turístico y hotelero.

Análisis del Campo.

El campo a analizar serán los hoteles formales de todos los departamentos de del país, incluyendo los hoteles, hostales, apart hoteles, ecolodges, albergues, resorts, etc., en todas las clasificaciones (de 1* a 5*), tanto nacionales e internacionales que se encuentren en el Perú.

Por otra parte, algunas de las variaciones del campo son: Se debe reconocer cuales son las normas que establecen las instituciones involucradas con respecto al aseguramiento de la salubridad de los huéspedes, identificar las estrategias actuales que se están realizando para evitar por completo la caída del sector hotelero, identificar las soluciones futuras que se plantean al respecto, se deben analizar cuántas han sido las pérdidas reales ocurridas en el sector, analizar de qué manera el Estado peruano está contribuyendo para evitar el colapso, analizar cuáles y cuántos son los afectados en el colapso del sector.

Metodología.

Por motivos de investigación, el presente trabajo requerirá del uso de dos entrevistas a profundidad y dos encuestas con respuestas cerradas. Con respecto a las encuestas, se

registrará la opinión de 10 personas que trabajen o hayan trabajado (culminación por motivos del COVID-19) en un hotel, de manera que se podrá conocer de manera general cómo ha afectado el COVID-19 y la caída del sector hotelero en su vida laboral y económica (ANEXO 5), mientras que la segunda encuesta se realizará a 20 personas peruanas o extranjeras que utilicen el servicio hotelero de manera reiterativa en la medida que se pueda conocer de manera general cómo ha afectado el COVID-19 con respecto a su consumo hotelero en nuestro país (ANEXO 4).

Por otra parte, en relación a las entrevistas, serán dos y se realizarán vía online o presencial. La primera participante será la Gerente General y propietaria del hotel “Rio Mayo” llamada Patricia Chong Flores, ubicado en Moyobamba y la razón de la entrevista es que pueda brindar información exacta con respecto a cuáles son los protocolos y cambios que deben y/o están tomando en cuenta para funcionar bajo las normativas e información precisa sobre cómo está afectando económicamente a los propietarios de hoteles esta situación; mientras que la segunda entrevista será realizada a Diego Burga, Especialista en Inteligencia Sanitaria – DIRESA del departamento de San Martín, con el objetivo de que pueda brindar información exacta sobre cuáles son las normas con las que deben cumplir los hoteles para funcionar debido al contexto vivido y por qué motivo. Se establecieron 6 preguntas claves a cada participante para comprender la problemática real de lo ocurrido y para facilitar la comprensión al momento de desarrollar la propuesta de la investigación.

Finalmente, se deben considerar las siguientes variables de estudio para comprender claramente cuáles son los puntos clave a analizar al final del estudio: Situación actual del sector empresarial hotelero peruano, imposición de normas de seguridad sanitaria, impacto del virus COVID-19 en el sector hotelero, el sector empresarial hotelero previo a la llegada del COVID-19.

Capítulo II

Marco teórico del problema.

Concepto de sector empresarial hotelero peruano.

Definición. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2007), el sector empresarial hotelero peruano se define como el conjunto de establecimientos que, mediante un pago por derecho a estadía, proporcionan hospedaje de manera temporal, tanto al público en general (hoteles) como exclusivamente a afiliados a una determinada marca (hoteles estilo club y variantes). En el Perú, el mercado hotelero es constante tanto de manera interna como externa y del 2006 al 2007 se apreció un favorable crecimiento del sector en un 8% tras el reconocimiento de Machu Picchu como una de las 7 maravillas del mundo; así como a su vez, muchas empresas internacionales del sector se han establecido en los últimos años, sobre todo en los departamentos de Lima y Cusco. Desde entonces este dato ha continuado en aumento hasta inicio del 2020, tras la llegada del COVID-19 al Perú.

Clasificación dentro del sector. Existe una gran diversidad de clasificaciones en el sector hotelero mundial, no obstante, conforme con el informe del MINCETUR (2015), la clasificación se redujo a cuatro tipos de establecimientos, los cuales son: Hoteles, hostales, apart hoteles y albergues, eliminando a los ecolodges, resorts y hoteles boutique de la clasificación peruana, siendo los dos primeros considerados dentro del Decreto Supremo del 2005. A su vez, los hoteles se clasifican según los servicios y características establecidas por el MINCETUR entre 1 a 5 estrellas, los apart hoteles entre 3 a 5 estrellas, los hostales entre 1 a 3 estrellas y los albergues no cuentan con estrellas.

Aspiraciones futuras de crecimiento en el sector previa llegada del COVID-19. A partir del Plan Estratégico Nacional de Turismo 2016-2025 (PENTUR 2016), el cual es un documento producido por el MINCETUR en donde se redactan los planes y aspiraciones que

se tienen con respecto al turismo y la hotelería en un plazo de tiempo establecido, se tenían una serie de proposiciones al finalizar el 2020 que mejorarían la propuesta hotelera, como: incremento de 15 hoteles en Kuélap, aumento de empleos en el sector hotelero, aumento de porcentajes de ocupación de manera general, etc. Desafortunadamente, debido al contexto vivido se ha planteado que el 2021 se reorganizará las metas del PENTUR.

Comparación del contexto real.

El sector hotelero peruano en el año 2019. Por medio de diversos medios de comunicación, hasta finales del año 2019 el crecimiento del sector hotelero estaba en su cumbre, tras la llegada del Holiday Inn, Hyatt Centric, la próxima llegada del hotel Moxy by Marriott, entre muchos otros, sumado a la gran cantidad de eventos tales como los juegos Panamericanos Lima 2019, mayor exposición del sector gastronómico peruano y diversas actividades, la hotelería peruana se veía sumamente confiada en lograr todo lo previsto en el PENTUR 2016-2025. Según el informe virtual de Andina (2019), Perú lideró la ocupación hotelera en Sudamérica, “los 100,000 turistas asistentes al evento deportivo (juegos panamericanos) gastaron en promedio US\$ 1,000 por persona” convirtiéndolo en uno de los eventos más grandes y beneficiadores del sector luego de la pasada VIII Cumbre de las Américas (2018).

El sector hotelero peruano en el año 2020. Luego de la llegada del COVID-19 al país, el sector hotelero se derrumbó enormemente. Tras el cierre de fronteras y la inmovilización obligatoria, la situación se vio muy complicada; hasta la actualidad (octubre 2020), en concordancia con el Comercio (2020), sólo el 75% de los hoteles se encuentran en funcionamiento, sin contar la gran cantidad de hoteles quebrados y cerrados definitivamente. Por otra parte, muchos de los proyectos del sector programados para el 2020 en adelante se han visto detenidos y sin fecha establecida de continuación de actividades. Si bien la situación está recuperándose poco a poco con respecto a la apertura, una de las mayores preocupaciones

se ve reflejada en las bajas tasas de ocupación, como consecuencia del muy reducido turismo actual.

Planes de reactivación hotelera.

A corto plazo. Algunos de los objetivos para este 2020 hasta inicios del 2022, según Izquierdo, Sialer, Miranda, Huamán, Farro, Castillo, ..., y Acha (2020) son: Lograr que los hoteles puedan contar con liquidez para no cerrar y continuar con los protocolos y promociones interesantes para que los huéspedes se animen a utilizar los servicios. Con respecto al primer punto, el Estado Peruano le dará la facilidad a los hoteles e instituciones turísticas para que puedan adquirir préstamos con bajos intereses y períodos de gracia para evitar los cierres por falta de efectivo; mientras que el segundo punto, al entrar a la tercera fase de reactivación económica, el Estado Peruano está acelerando el establecimiento de protocolos y permisos para el funcionamiento de más hoteles formales, con el fin de mejorar la situación del sector en los próximos meses.

A largo plazo. Por otra parte, a largo plazo, de acuerdo con Izquierdo *et al.* (2020), algunos de los objetivos son: reducir el alto nivel de informalidad del sector y la “reconquista” al huésped. Con respecto al primer punto, se hace referencia a que debido a la existencia de gran cantidad de hoteles informales (aquellos que no le toman importancia a los protocolos establecidos, por lo contrario, solo buscan lucrar de manera informal) el Estado Peruano tiene la tarea a largo plazo de frenar estas actividades para asegurar que realmente se estén cumpliendo al 100% y así preservar la salud; mientras que con respecto al segundo punto, como se vio anteriormente, frente a tantas propuestas hoteleras y tan poco público, los hoteles deben tener la necesidad de tratar de recuperar a sus huéspedes (a largo plazo) para no sólo tratar de regresar al nivel donde se encontraban sino crecer en un futuro.

Concepto de protocolos y normas sanitarias tras el Covid-19.

Definición. Conforme con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020), los protocolos y normas sanitarias son los lineamientos obligatorios que se deben seguir y cumplir con el fin de proteger la salud frente al riesgo de contagio de COVID-19. Existen una gran cantidad de protocolos y varían dependiendo de las actividades y acciones que se desean llevar a cabo.

Tipos de establecimientos que funcionan bajo las normas y protocolos sanitarios. El consonancia con el sitio web AS Perú (2020), las siguientes actividades y establecimientos son los que se encuentran en funcionamiento de manera oficial hasta octubre del 2020: Tiendas en general, restaurantes y afines (excepto bares), hoteles, transporte marítimo y de cabotaje de pasajeros, (sin incluir el transporte turístico), transporte de pasajeros y carga por vías de navegación interiores por ríos y lagos, servicios de agencia de viajes y operadores turísticos, bibliotecas, museos, monumentos arqueológicos prehispánicos, lugares y edificios históricos, galerías y centros culturales (no incluye proyección de películas, obras de teatro y espectáculos), jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales, deportes náuticos, guías de montaña, vuelos internacionales a 7 países de la región.

Importancia de aplicación de normas y protocolos sanitarios. Como afirma el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2020), es muy importante el seguimiento de los protocolos establecidos por el Estado Peruano con el único fin de reducir la propagación. Como se sabe, el COVID-19 es un virus de rápido contagio, por lo tanto, si se desea evitar esto es necesario cumplir con lo estipulado. El Ministerio afirma que se debe cumplir obligatoriamente el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores”, mientras que de manera general las acciones de: limpieza, desinfección, manejo de residuos y uso de equipos de protección personal (EPP) son los que prevalecen como los más importantes.

Sanciones por incumplimiento de normas y protocolos sanitarios. A inicios de la pandemia, tras la imposición de sanciones por incumplimiento del aislamiento social, las personas se veían obligadas a pagar el 10% de una UIT (aprox. 420 soles), considerándose como parte de la infracción el hecho de circular por la vía pública, transitar sin pase luego de la hora estipulada, movilizarse sin mascarilla, circular con vehículo sin autorización, desarrollo de actividades sociales, no respetar el metro de distancia, entre otros. Algunas infracciones de ellas, como el uso de mascarillas y movilización hasta cierta hora, hasta el día de hoy siguen en funcionamiento, mientras que, para los establecimientos, el incumplimiento de protocolos y normas tiene como sanción el cierre de las instalaciones. Estas acciones han sido aprobadas dentro del marco legal (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2020). En el ANEXO 1 se detallan las sanciones.

El sector hotelero y la seguridad sanitaria.

Normas y protocolos establecidos para el sector hotelero peruano. En consecuencia, todos los establecimientos mencionados previamente, si es que se desea continuar con sus operaciones, cuentan con su propio listado de protocolos y normas sanitarias obligatorias. En ese sentido, algunas de las normas destinadas para el sector hotelero peruano de acuerdo con el MINCETUR 2020 dentro de la Resolución Ministerial N° 080-2020 son: acondicionar el área para contar con puntos de sanitizado (todos los implementos para un correcto lavado de manos), acondicionar la recepción, implementar vestidores exclusivos del personal de forma ordenada, acondicionar un área de cuarentena para productos, lavaderos exclusivos de limpieza, uso en todo momento de equipos de protección personal (EPP's) tanto personal como huéspedes, elaboración de un cronograma de desinfección, entre muchas otras trascendentales. El incumplimiento de alguna deshabilita el funcionamiento del hotel.

Información estadística hotelera.

Porcentaje de hoteles en el Perú que continúan sin funcionamiento, han cerrado y/o quebraron. Según la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR, 2020), la crisis por la pandemia ha afectado enormemente, sobre todo al sector hotelero y a los pequeños negocios, los cuales no cuentan con la liquidez suficiente para aplicar los protocolos y continuar con sus actividades, razón por la cual a finales del mes de Setiembre se calculó que el 50% de los pequeños hoteles y hostales no sólo cerrarían sus puertas, sino que también se encuentran en la necesidad de cambiar el rubro para poder recuperar las pérdidas generadas en el tiempo de aislamiento social. Como confirma, Berthier (2020), muchos hoteles pequeños se encuentran listos para vender sus activos ya que la inversión en el sector requiere de un aproximado de 10 años, por lo que, bajo la situación imprevista, se ven en la necesidad de tratar de recuperar esa inversión inicial realizada. Por otra parte, se analizó que muchos viajeros (sobre todo peruanos) se encuentran realizando compras de boletos aéreos, pero en su mayoría para las fechas de Julio 2021, por lo que se estima que muchos hoteles destinados a los turistas y vacacionistas tengan que esperar hasta esta fecha para poder (posiblemente) mejorar la situación.

Concepto de desempleo.

Definición. Oner (2010),

El desempleo está muy supeditado a la actividad económica; de hecho, desde cierto punto de vista son las dos caras de la misma moneda: cuando la actividad económica es vigorosa, la producción global aumenta y se necesita más gente para generar más bienes y servicios. Cuando la actividad económica decae, las empresas suprimen empleos y la desocupación sube. En ese sentido, el desempleo es anti-cíclico, es decir, avanza cuando retrocede el crecimiento económico, y viceversa (p. 1).

Aumento de desempleo en el Perú tras el Covid-19. “El organismo laboral, parte del sistema de las Naciones Unidas, señala que Perú ha perdido en este año de pandemia seis millones 700 mil puestos de trabajo, lo que no se recuperarán en su totalidad antes de 2021”. La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020), en el Perú, tras la llegada del COVID-19 al país, el aumento de desempleados subiría en un millón. A partir del informe presentado, se redacta que este aumento de un millón adicional se verá si la caída del PBI llega a 12%.

Aumento de desempleo en el sector hotelero peruano tras el Covid-19. Como confirma Berthier (2020), CEO de PB Hotel Consultants, comentó que antes de la llegada del COVID-19, el sector hotelero crecía a un ritmo de 6% anual, es decir, al año se estimaban cerca de 3000 habitaciones nuevas en todo el Perú, generando nuevas oportunidades laborales para los profesionales del rubro, sin embargo, no sólo ese número ha dejado de crecer, por el contrario, como apreciamos previamente, un gran porcentaje de los pequeños hoteles y hostales han cerrado (en su mayoría nacionales) y los proyectos planeados para el 2020 en adelante continúan en espera, perjudicando a los colaboradores y profesionales en la espera de nuevas oportunidades laborales.

Marco teórico del proyecto.

Concepto de portal web.

Definición. Según (García, 2001)

El portal es como un punto de entrada a Internet donde se organizan sus contenidos, ayudando al usuario y concentrando servicios y productos, de forma que le permitan a éste hacer cuanto necesite, o al menos que pueda encontrar allí todo cuanto utiliza a diario con más frecuencia sin tener que salir de dicho website (p.2).

Tipos de portal web. Asimismo, García (2001) confirma que los portales son de distintos tipos y presentan características diversas, los cuales son: Portales generales, ofreciendo contenidos de carácter muy amplio dependiendo de las demandas existentes, Portales especializados, contienen información específica basado en las demandas del público, Portales corporativos, es una intranet que provee información a los colaboradores de una empresa y tiene acceso a una web privada y Portales verticales, es aquel que provee información a una industria en particular.

Características de un portal web. Para lograr distinguir a los portales web éstos poseen ciertas características diferenciadoras, de acuerdo con García (2001), algunas de ellas son: Personalización para usuarios finales, organización de escritorio, recursos informativos divididos y organizados, seguimiento de las actividades de los usuarios, entre otros.

Un portal debe ser capaz de reconocer al usuario y ofrecerle la configuración adecuada a su perfil o rol dentro de una institución, ya que dependiendo del perfil personal o profesional se necesitará determinados elementos distintos a los de otra persona con distinto perfil, aun perteneciendo ambos al mismo sector temático (p.5).

Importancia de un portal web en la actualidad. En el pasado, con la llegada de la tecnología, el uso de portales y páginas web se reducía solo para algunas empresas e instituciones, de manera que éstas solo buscaban demostrar su presencia en internet, sin embargo, hoy en día el uso de portales web ha incrementado exponencialmente, todos los sectores lo utilizan (desde turísticos, deportivos, de educación, estatales, particulares, etc.) con diferentes fines y el alcance que ha logrado es sumamente sorprendente. Desafortunadamente, gracias a la facilidad de creación, muchos usuarios crean día tras día portales con información que llega a desinformar a las personas o que simplemente no aportan en ningún sentido. Por este motivo, se busca incentivar el aumento de portales, pero sobre todo aquellos que cuenten

con información certera, para que todos los visitantes puedan encontrar información trascendental (García, 2001).

Estado del Arte, antecedentes nacionales e internacionales.

En primer lugar, se presenta un informe relacionado a la creación de un portal web junto con la variable turística y hotelera, la misma en la que se desenvuelve el actual proyecto a desarrollar. En ese sentido, en Barcelona, Blat, Ibáñez, Navarrete y Gómez (2001) describieron sobre la ejecución de un portal web inteligente y dinámico con fines de buscar la promoción del servicio turístico y hotelero de Barcelona. El objetivo del portal es que los clientes puedan acceder a él, puedan informarse y personalizar su propio viaje, desde la salida de su hogar hasta su retorno, logrando principalmente dar a conocer a los consumidores sobre todas las oportunidades turísticas y hoteleras a su alcance y buscando incrementar el turismo en ese sector. Algunas de las características que presenta este portal son la personalización, información detallada, interacciones con el cliente, sugerencias, entre muchas más. Como resultado, se encuentra funcionando la primera versión del portal con éxito y se espera que la segunda que están realizando ser más abierta y extensible.

En consecutiva y, con relación a la implementación de un portal web que brinde servicios de ayuda a los consumidores respecto a temas de salud, en España, Farjas y Serrano (2007) realizaron un artículo en donde se tuvo como base la necesidad de muchos pacientes por consultar mediante páginas y portales web información vinculada a enfermedades, tratamientos, procedimientos, entre otros temas similares, pero encontrándose con muchas páginas monotemáticas, con fines de lucro y sin respaldo verídico respecto a la información brindada. Es por ello que el artículo tuvo como objetivo la implementación de un proyecto llamado “FisterraSalud”, un portal para consulta e obtención de información para pacientes de manera gratuita y de libre entrada en donde él/ella pueda encontrar en orden alfabético los temas de salud, facilitando la búsqueda de ayuda sobre la enfermedad de los pacientes,

materiales de autocuidados, consultas, entre otros, basados en una buena y certera evidencia científica. Como resultado, la implementación del portal web ha traído consigo un gran apoyo del público, más de 30.000 profesionales conectados diariamente y con un total de 27.000 visitas al día.

Finalmente, en Perú, Cruz (2018) redacta una tesina con relación a la implementación de un website en donde, gracias al desarrollo de las tecnologías de información y comunicación se pueda mejorar el servicio hotelero de la ciudad de Huaraz. En ese sentido, se buscaba que el sitio web pueda mejorar la calidad de las organizaciones hoteleras de la ciudad, dando a conocer los servicios y bondades por medio del portal. De esta manera, el objetivo principal era mejorar la oferta hotelera del Huaraz aprovechando los avances tecnológicos. Como resultado, además del desarrollo del portal y después del desarrollo de las encuestas a los 20 empleados de las 10 empresas hoteleras involucradas, se concluyó que verdaderamente el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) puede ayudar a incrementar el impacto promocional a favor de los hoteles en un 85%.

Capítulo III

Público Objetivo.

El público objetivo en el cual se centrará el presente proyecto son todos los huéspedes peruanos y/o extranjeros reiterativos del consumo hotelero peruano, en ese sentido, se considerará a todas las personas peruanas o de cualquier otra nacionalidad que hayan utilizado en el pasado, previo a la llegada del COVID-19, el servicio hotelero de nuestro país de manera recurrente, ya sea por motivaciones de negocios, de placer, por alojamiento como turistas, etc. y considerando tanto a las empresas nacionales e internacionales del sector.

De manera exacta, se puede definir al público bajo las siguientes características: Todas las personas entre los 18 hasta los 64 años (ya que cumplen con la mayoría de edad y están dentro del rango de edad de personas que utilizan el servicio de alojamiento), que utilicen (o en el pasado como consecuencia del contexto actual) el servicio hotelero peruano más de una vez al año (considerando exclusivamente a los hoteles formales, es decir, que se encuentren aprobados por el MINCETUR para su funcionamiento), que sean de cualquier nacionalidad sin distinción alguna, sin distinción por la razón de uso (ya sea por placer, por alojamiento al viajar, por negocios, etc.) y que les guste el servicio hotelero peruano.

Asimismo, la motivación del autor del presente proyecto con respecto a la elección del público consiste en que sería en vano que el servicio hotelero peruano aperture al 100% sus puertas y disponibilidad de servicios si sus huéspedes (sobre todo aquellos que estaban acostumbrados a la utilización de este servicio) no se encontraran convencidos de participar nuevamente en el uso del servicio. Los clientes, en cualquier empresa, son el foco principal a los cuales se trata de llegar para asegurar el ingreso de dinero y el desarrollo a largo plazo de

la propuesta empresarial, por lo tanto, es a ellos a los que se debe tratar de llegar si se desea combatir contra este contexto.

Concepto.

El concepto adecuado del conjunto de palabras “servicio hotelero peruano” estaría relacionado a las siguientes definiciones: “es un lugar perfecto para pasar un buen momento y descansar, sobre todo con tu familia o tu pareja”, calidad, seguridad, relajación, comodidad, sentirse bien, tranquilidad, lujo; mientras que, de manera detallada, el concepto se puede explicar en el ANEXO 2.

Moodboard.

Para el desarrollo del moodboard, fue necesario precisar los siguientes puntos: los protocolos hoteleros (sobre todo los más importantes) deben estar expresados en la figura, asimismo, deben ir imágenes del cumplimiento de protocolos en la actualidad (como se puede observar en el hotel Costa del Sol). En consecutiva, se deben mostrar las acciones del Estado en relación a verificar si los hoteles están cumpliendo con las normas de salubridad, y finalmente, deben mostrarse las acciones que se están desarrollando de manera constante y ardua por parte del personal hotelero con relación a sus tareas para, incluso con la llegada del COVID-19 seguir trabajando, sea desde casa o bajo cualquier contexto con el fin de superar esta lamentable situación de colapso.

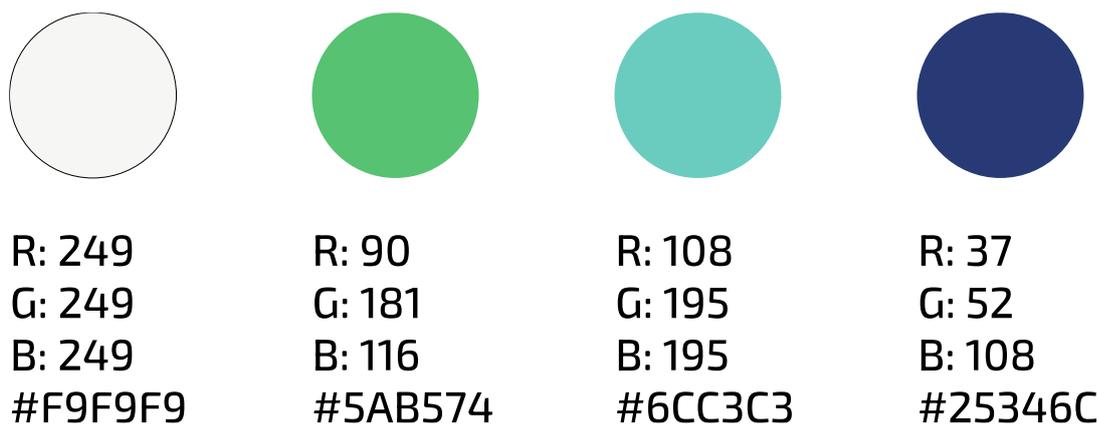


Figura 2: Paleta de color, elaboración propia.

Tipografía.

La razón de selección de la tipografía busca principalmente demostrar la seriedad del tema. Como se sabe, se está tratando de convencer a los futuros huéspedes que la elección de un hotel que cumplan con los protocolos establecidos por el Estado es sumamente importante si se desea evitar problemas relacionados a la propagación del COVID-19, por tal motivo, la tipografía debe demostrar seguridad, confianza y claridad.

Se buscó que los tres estilos tipográficos presentados guarden similitud unos entre otros, de manera que demuestre orden. Por otra parte, éstas son claras, las letras son redondas y se diferencian con facilidad, motivo que favorecerá a su completa comprensión al momento que los huéspedes encuentren la información.

El tema de la salud, sobre todo en la actualidad, es un asunto que requiere cuidado y sensatez, por ello se opina que la tipografía debe demostrar éstos puntos.

Exo 2

ABCDEFGHIJK
LMNOPQRST
UVWXYZ

abcdefghijkl
lmnopqrst
uvwxyz

0123456789

Alegreya Sans

ABCDEFGHIJKL
MNOPQRSTUV
WXYZ

abcdefghijkl
lmnopqrst
uvwxyz

0123456789

Ibm Plex Sans

ABCDEFGHIJ
KLMNOPQRS
TUVWXYZ

abcdefghijkl
lmnopqrst
uvwxyz

0123456789

Figura 3: Tipografía, Mayúsculas, Minúsculas, Números, elaboración propia.

Proyecto de diseño.

El proyecto se basa en el diseño de un portal web en donde los huéspedes puedan encontrar el hotel de su preferencia de manera ordenada y por secciones y que, a su vez, puedan cerciorarse si realmente el hotel seleccionado cumple con los requisitos y protocolos que permitirán asegurar el bienestar del huésped durante su estadía. Por tal motivo, el proyecto busca incentivar el consumo hotelero peruano asegurando la salud de los huéspedes y, consecuentemente, colaborar en la tarea de reactivación del sector.

Con respecto al desarrollo del mismo, se buscará de manera virtual cuáles son los protocolos establecidos para los hoteles del Perú, mientras que, para el desarrollo de la lista de los hoteles que cumplen con los requisitos, se realizará una búsqueda exhaustiva en base a pruebas brindadas por los mismos hoteles para asegurar la veracidad de la información.

Básicamente, se podrá encontrar en la página los siguientes aspectos: Lista de todos los protocolos sanitarios establecidos por el MINCETUR, una breve explicación sobre la importancia del correcto seguimiento de los protocolos establecidos, subdivisión de los hoteles en secciones (hoteles empresariales, de turismo y de aventura) y una lista de los hoteles que cumplen con los protocolos y aseguran el cuidado de la salud de sus huéspedes.

Por otra parte, dentro de cada nombre de los hoteles en mención se encontrará información básica con respecto a ellos tales como su ubicación, descripción del hotel y de los servicios en funcionamiento, entre otros. Asimismo, se presentarán fotografías que demuestren la veracidad del cumplimiento de protocolos, así como también será utilizado como estrategia para que los huéspedes reconozcan cuáles son las implementaciones de las que se comentan en la resolución del MINCETUR.

Es necesario recalcar que esta información es importante tenerla en cuenta ya que como se sabe, la informalidad en el sector hotelero peruano aumenta día tras día y dificulta la tarea de conocer qué hoteles están respetando estos protocolos y cuales no lo hacen, por lo que es

necesario que los huéspedes puedan reconocer qué hoteles se encuentran aptos para su llegada, procurando sobre todo el cuidado de su salud.

El sector hotelero, en la actualidad, es considerado como uno de los servicios que puede propagar con mayor facilidad los contagios de COVID-19 y eso retrasa la reactivación del mismo, por lo tanto, es necesario que se pueda brindar esta seguridad a los huéspedes si realmente se desea combatir este contexto de colapso. Ver ANEXO 3.

Relación entre problema, público objetivo y proyecto.

La relación encontrada entre los tres puntos señalados es que debido al cierre de los hoteles por un largo período de tiempo en el Perú como consecuencia de la llegada del COVID-19 y la facilidad de contagio en las instalaciones hoteleras, los huéspedes que solían utilizar el servicio hotelero de manera constante han dejado de hacerlo; incluso actualmente, cuando ya un porcentaje de ellos se encuentran en funcionamiento, el número de huéspedes es muy reducido e insuficiente, por lo que, el proyecto busca informar a los huéspedes sobre cuáles hoteles están siguiendo correctamente los protocolos sanitarios establecidos por el Estado Peruano.

En consecuencia, lo que se busca comunicar es con respecto a qué hoteles en el Perú, bajo el correcto cumplimiento de los protocolos sanitarios, buscan ofrecer la mejor atención, calidad de servicio y sobre todo la seguridad a la salud para que todos los huéspedes puedan continuar con su uso de manera segura. De esta manera para el huésped, le permitirá brindarle seguridad y confianza hacia los servicios hoteleros peruanos, mientras que para el Perú en general, se busca la recuperación del sector hotelero lo más pronto posible.

El Perú está implementando una gran y completa cantidad de protocolos de seguridad sanitaria con el fin de que los hoteles puedan cumplirlas para evitar la propagación del virus COVID-19 en sus instalaciones, volviéndolo un lugar seguro para su funcionamiento.

Marca del proyecto.

La marca seleccionada para el desarrollo del proyecto será “TAMPU WASI: Hotelería Peruana Responsable”, y la razón por la cual el investigador seleccionó el nombre es porque la palabra “TAMPU WASI” significa hotel en quechua, una de las lenguas más habladas del Perú, evidenciando que el portal no sólo se centrará en la capital, sino también en los hoteles de todo el país. Por otra parte, uno de los aspectos claves por comunicar del proyecto es que existe un grupo dentro del sector hotelero peruano que se encuentra comprometido no sólo con su propia necesidad de vender habitaciones y generar ingresos, sino también de cuidar la salud de sus huéspedes y respetar las normas establecidas por el Estado de manera responsable, por lo tanto, el nombre propuesto evidencia que existen hoteles conscientes y de confianza dentro de un Perú lleno de informalidad, sobre todo en este año 2020 tras la llegada del COVID19.

Resultado.

Finalmente, el resultado tras la selección de la paleta de colores, la tipografía y la marca es el siguiente:



Figura 4: Resultado final de la marca del proyecto, elaboración propia.

Bibliografía.

Andina. (2019). Lima 2019: Perú liderará ocupación hotelera en Sudamérica. Recuperado desde: <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-2019-peru-liderara-ocupacion-hotelera-sudamerica-758287.aspx>

AS Perú. (2020). Fase 4 Reactivación Perú: qué actividades vuelven durante el mes de octubre. Recuperado desde: https://peru.as.com/peru/2020/10/02/actualidad/1601658416_355872.html

Blat, J., Ibáñez, J., Navarrete, T., & Gómez-Skarmeta, A. F. (2001). Portal inteligente de promoción turística. In *International Workshop on Multimedia Applications*. Valencia. Recuperado desde: https://www.researchgate.net/profile/Josep_Blat/publication/228820638_Portal_inteligente_de_promocion_turistica/links/02e7e51a9b35f22587000000.pdf

Castro, J. (2020). Crisis del coronavirus pone en riesgo la apertura de 20 nuevos hoteles en Perú. Recuperado desde: <https://www.turiweb.pe/crisis-del-coronavirus-pone-en-riesgo-la-apertura-de-20-nuevos-hoteles-en-peru/>

Castro, J. (2020). Hoteles y restaurantes de Ayacucho a punto de quebrar por cuarentena. Recuperado desde: <https://www.turiweb.pe/hoteles-y-restaurantes-de-ayacucho-a-punto-de-quebrar-por-cuarentena/>

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

Chávez, R. (2020). CORONAVIRUS: ¿Cómo se vive la crisis en los hoteles en el Perú? Recuperado desde: <https://puntoseguido.upc.edu.pe/coronavirus-como-se-vive-la-crisis-en-los-hoteles-en-el-peru/>

Cruz, G. (2018). Implementación web site, full Responsive Design con HTML5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado desde: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6028/HOTELES_RESPONSIV_E_CRUZ_RAMIREZ_GINO_HECTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Comercio. (2020). Tarifas de hoteles: Cuánto han variado los precios en los distritos de Lima durante la pandemia. Recuperado desde: <https://elcomercio.pe/economia/peru/tarifas-de-hoteles-como-han-variado-los-precios-en-lima-y-callao-durante-la-pandemia-fotos-turismo-corporativo-booking-precios-de-habitacion-noticia/>

Farjas, P., & Serrano, J. (2007). FisteraSalud: Un portal para pacientes. *UOC Papers. Revista sobre la sociedad del conocimiento*, (4), 61-67. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/790/79000413.pdf>

García, J. (2001). Portal: definición, evolución y clasificación. Recuperado desde: http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/15367/mod_resource/content/0/documentos/definicion-portales.pdf

HOSTELTUR. (2020). Perú analiza sanciones para hoteles que incumplan protocolos. Recuperado desde: https://www.hosteltur.com/lat/137097_peru-analiza-sanciones-para-hoteles-que-incumplan-protocolos.html

Izquierdo, J., Sialer, F., Miranda, A., Huamán, C., Farro, M., Castillo, E., ... & Acha, S. (2020). La COVID-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario. *Turismo y Patrimonio*, (15), 11-30. Recuperado desde: <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/241/175>

Ledhesma, M. (2018). Tipos de turismo: nueva clasificación. Buenos Aires, 1.

Mariluz, O. (2020). Canatur: siete de cada 10 trabajadores del turismo perderán su empleo al cierre del 2020. Recuperado desde: <https://rpp.pe/economia/economia/canatur-siete-de-cada-10-trabajadores-del-turismo-perderan-su-empleo-al-cierre-del-2020-coronavirus-en-peru-covid-19-desempleo-economia-noticia-1272071>

MINCETUR. (2015). NORMATIVIDAD. Recuperado desde: <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>

MINCETUR. (2015). Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Recuperado desde: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

MINCETUR. (2019). Organigrama del MINCETUR. Recuperado desde: http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/portals/0/documentos/institucional/Organigrama_mincetur.pdf

MINCETUR. (2020). Resolución Ministerial N°080-2020-MINCETUR. Recuperado desde: <https://consultaslinea.mincetur.gob.pe/DocumentosNormativos/Publico/Imagen.aspx?ITEM=366149>

Ministerio de Salud. (2017). Organigrama del MINSA. Recuperado desde: https://www.minsa.gob.pe/transparencia/organigrama2/Organigrama_2018.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2007). Sector Hoteles y Restaurantes (N°3). Recuperado desde: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/beo/BEO2007-I_3.pdf

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). Conoce los protocolos para prevenir el Covid-19 en los servicios de radiodifusión. Recuperado desde: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/168056-conoce-los-protocolos-para-prevenir-el-covid-19-en-los-servicios-de-radiodifusion>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). Protocolo sanitario sectorial para la prevención del COVID-19, en el transporte terrestre y ferroviario de carga de mercancías y actividades conexas de ámbito nacional. Recuperado desde: http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/RM_N_258-2020-MTC-01-Trabsporte-terrestre.pdf

Mortiz. (2020). Covid-19 y el sector hotelero: ¿cómo afrontar el impacto de la emergencia sanitaria? *Universidad Privada del Norte*. Recuperado desde:

<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/covid-19-sector-hoteleroy-como-afrontar-impacto-emergencia-sanitaria/>

Oner, C. (2010). ¿Qué constituye desempleo? *Finance & Development*, 49.

Organización Mundial del Turismo. (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial mayo 2020 - con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. Recuperado desde: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421954>

Pérez, P. (2020). Aprueban el marco legal para sancionar el incumplimiento de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria y Estado de Emergencia Nacional. Recuperado desde: <https://prcp.com.pe/wp-content/uploads/2020/04/Lexmail-Aprueban-el-marco-legal-para-sancionar-el-incumplimiento-de-las-disposiciones-de-la-Emergencia-Sanitaria-pr.pdf>

Prensa Latina. (2020). Un millón de desempleados más dejará el coronavirus en Perú. Recuperado desde: <https://www.prensa-latina.cu/index.php?o=rn&id=400072&SEO=un-millon-de-desempleados-mas-dejara-el-coronavirus-en-peru>

Río Mayo Moyobamba Hotel. (2020). Río Mayo. Recuperado desde: <http://hotelriomayo.com/>

Sánchez, F. (2020). El 50% de los hoteles podría cerrar este año a causa de la pandemia en Perú. Recuperado desde: <https://peru21.pe/economia/el-50-de-los-hoteles-podria-cerrar-este-ano-por-el-covid-19-covid-19-economia-noticia/>

TNEWS. (2020). El 30% de hoteles en cerraría sus puertas. Recuperado desde: <https://tnews.com.pe/el-30-de-hoteles-en-cerraria-puertas/>

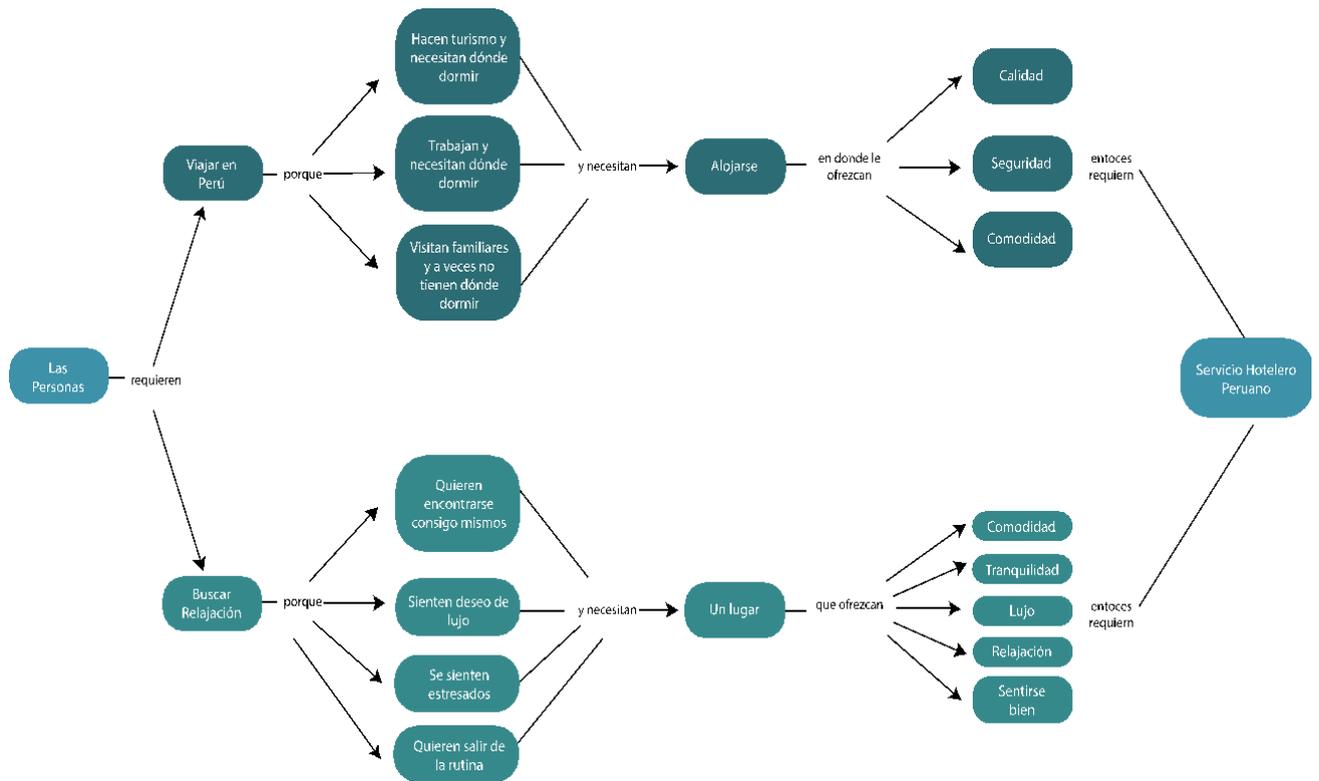
Zacarías, F. (2020). Perú padecerá la mayor caída económica en los últimos cien años. *France 24*. Recuperado desde: <https://www.france24.com/es/20200626-peru-crisis-economica-pandemia-covid19-coronavirus>

Anexos.**Anexo I.** Sanciones por incumplimiento de disposiciones de la Emergencia Sanitaria y Estado de Emergencia Nacional.

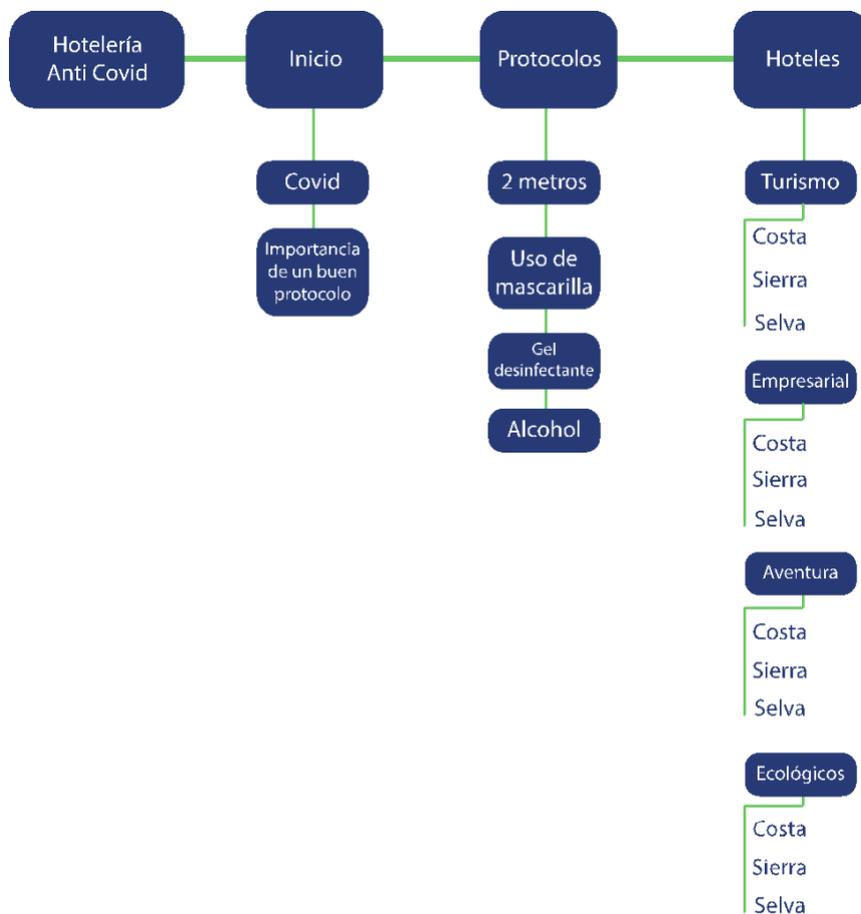
Infracción	Calificación	Sanción
No respetar el mínimo de un metro de distancia obligatorio, formando aglomeraciones en los establecimientos comerciales cuya apertura esté permitida.	Leve	S/. 86.00
Circulación de más de una persona por familia, para la adquisición de víveres o productos farmacéuticos.	Grave	S/. 215.00
Circular por la vía pública, para la realización de actividades que no estén contempladas en el numeral 4.1 del artículo 4 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (actividades de prestación y acceso esencial). No están comprendidas en este supuesto las personas con autismo que, por su condición, requieran salir, solas o en compañía de una persona, de sus domicilios y aquellas personas que salen a atender las necesidades de sus mascotas; siempre que sea absolutamente necesario y se les lleve a sitios muy cercanos a su domicilio, sean breves, usen mascarilla y mantengan la distancia social de un metro respecto de otra persona.	Grave	S/. 215.00
Circular por la vía pública sin contar con el respectivo pase personal laboral, en caso corresponda.	Grave	S/. 258.00
Desarrollar actividades económicas no consideradas de prestación y acceso esencial previstas en el artículo 4 del Decreto Supremo N° 044-2020- PCM.	Grave	S/. 301.00
Circular con vehículo de uso particular sin la autorización emitida por el Ministerio de Defensa o el Ministerio del Interior.	Grave	S/. 344.00
Circular por la vía pública sin usar la mascarilla de uso obligatorio.	Grave	S/. 344.00
No respetar la inmovilización social obligatoria durante todo el día el día domingo, durante el tiempo que dure el Estado de Emergencia Nacional, u otros días que por norma especial se disponga.	Muy Grave	S/. 387.00
Desarrollar actividades sociales, recreativas, culturales, religiosas de aglomeración o concurrencia masiva o no en la vía pública.	Muy Grave	S/. 387.00
No respetar la inmovilización social obligatoria desde 18:00 horas hasta las 04:00 horas del día siguiente a nivel nacional, y desde las 16:00 horas hasta las 04:00 horas del día siguiente en los departamentos de Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad y Loreto u otro horario que por norma especial se establezca.	Muy Grave	S/. 430.00
No contar o rehusarse a cumplir con la identificación dispuesta por los miembros de la Policía Nacional o de las Fuerzas Armadas.	Muy Grave	S/. 430.00

Fuente: Decreto Legislativo N° 1458

Anexo 2. Explicación detallada del concepto.



Anexo 3. Boceto con la estructura del proyecto de diseño.



Encuestas.

Anexo 4. Respuestas de huéspedes peruanos y/o extranjeros que solían utilizar el servicio hotelero peruano de manera regular.

Actores. Huéspedes peruanos y/o extranjeros que solían utilizar el servicio hotelero peruano de manera regular.

Motivo. Conocer de manera general cómo ha afectado el Covid-19 con respecto a su consumo hotelero en nuestro país.

Muestra. 20 personas

¿Dentro de qué rango de edad se encuentra?

20 respuestas

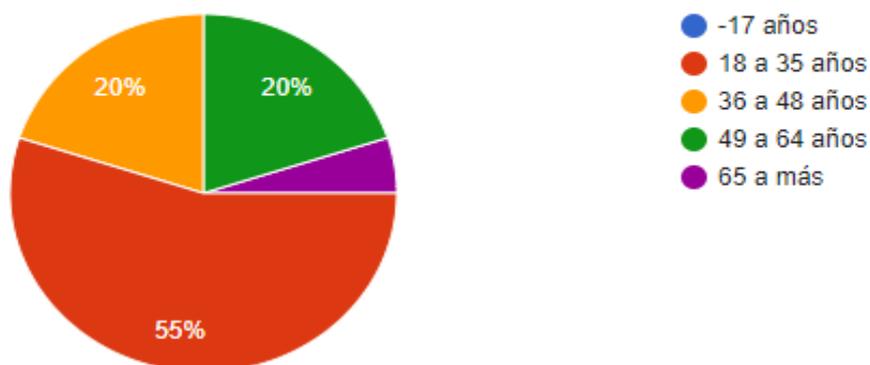


Figura 5: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Cuál es su nacionalidad?

20 respuestas

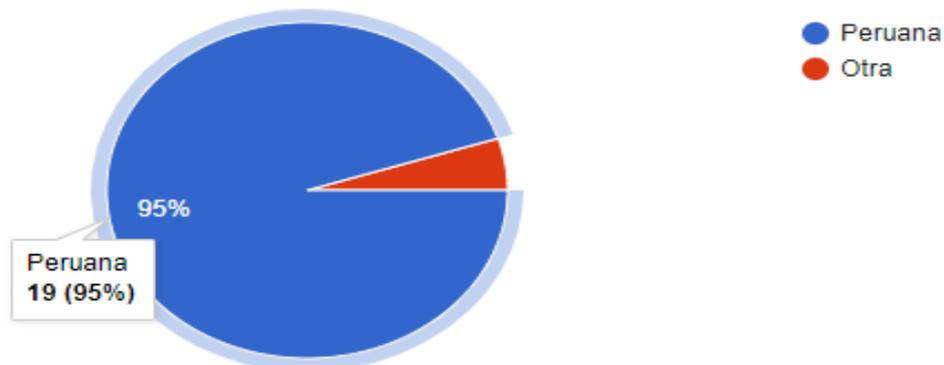


Figura 6: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Por qué motivo utiliza el servicio hotelero peruano?

20 respuestas

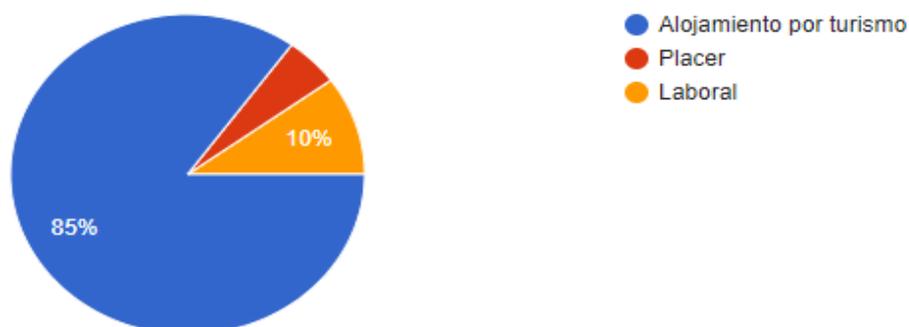


Figura 7: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Cada cuánto tiempo recurría del servicio hotelero previamente a la llegada de la pandemia en el Perú?

20 respuestas

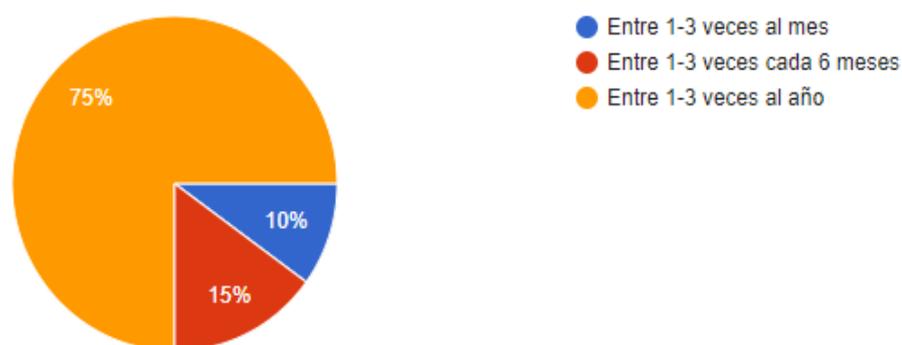


Figura 8: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Considera que los protocolos establecidos para el sector hotelero peruano son suficientes para asegurar la salubridad de los huéspedes?

20 respuestas

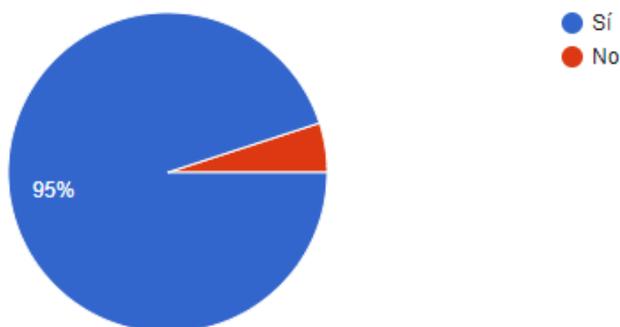


Figura 9: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

Durante los primeros meses de superación del Covid-19, ¿Estaría interesado en utilizar el servicio hotelero peruano?

20 respuestas

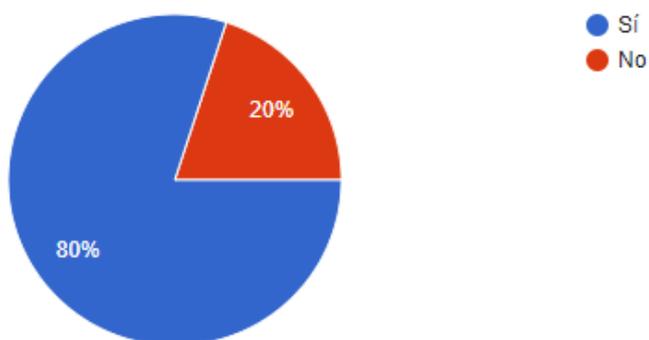


Figura 10: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Después de cuánto tiempo considera usted que estaría listo para volver a utilizar el servicio hotelero peruano con la continuidad previa a la pandemia?

20 respuestas

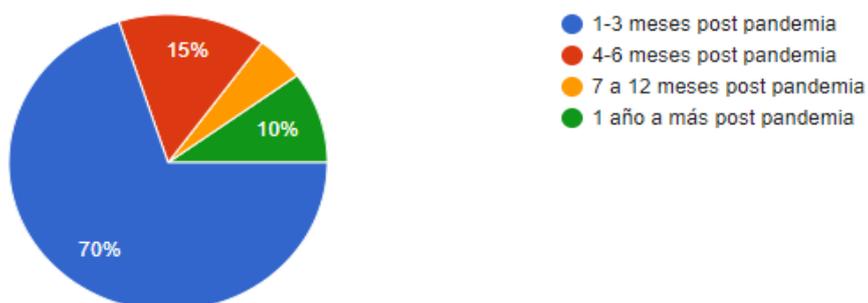


Figura 11: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Confía en que el servicio hotelero peruano puede asegurarle protección completa con respecto al contagio por Covid-19?

20 respuestas

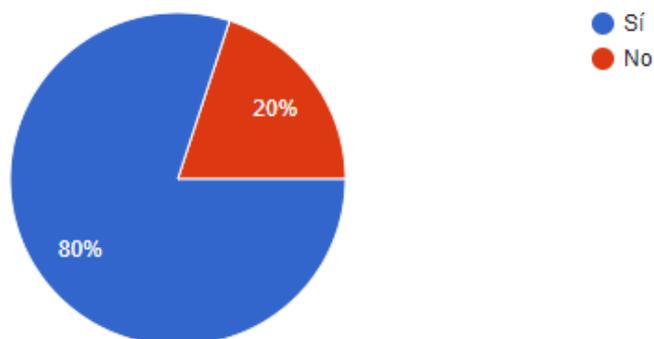


Figura 12: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Utilizaría el servicio hotelero peruano a pesar de que existan áreas que no puedan estar habilitadas por cierto tiempo? (gimnasio, piscina, etc.)

20 respuestas

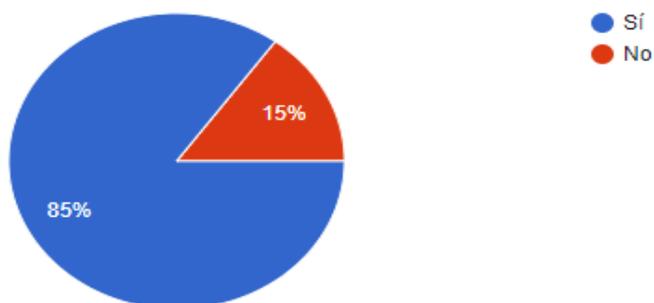


Figura 13: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

¿Considera que en el futuro el sector hotelero peruano podrá ofrecerle la misma satisfacción en comparación al contexto previo a la llegada del Covid-19?

20 respuestas

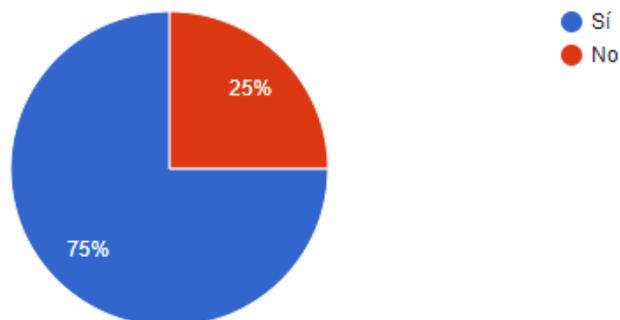


Figura 14: Gráfica de resultados de la encuesta a huéspedes, elaboración propia

Anexo 5. Respuestas de personal hotelero

Actores. Personal hotelero.

Motivo. Conocer de manera general cómo ha afectado el Covid-19 y la caída del sector hotelero en su vida laboral y económica.

Muestra. 10 personas

¿Dentro de qué rango de edad se encuentra?

20 respuestas

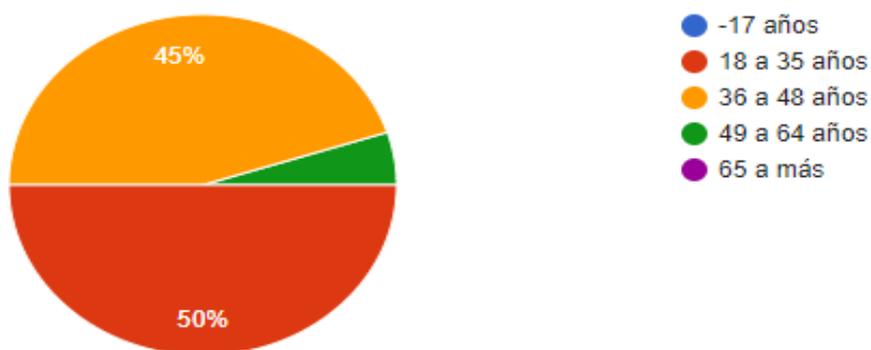


Figura 15: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

¿Durante cuánto tiempo estuvo laborando dentro del hotel?

20 respuestas

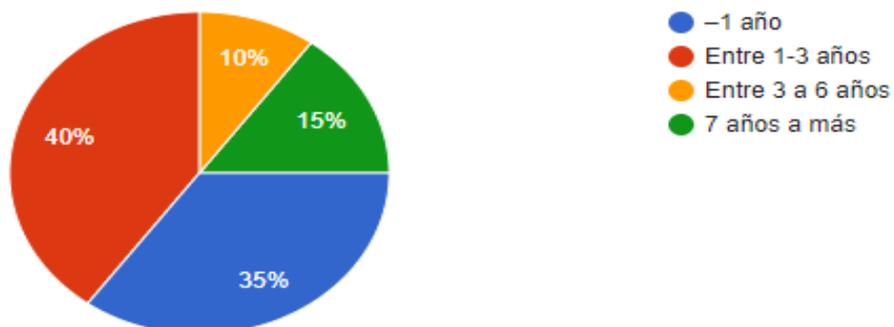


Figura 16: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

¿Cuál es/era su posición dentro del hotel donde laboraba?

20 respuestas

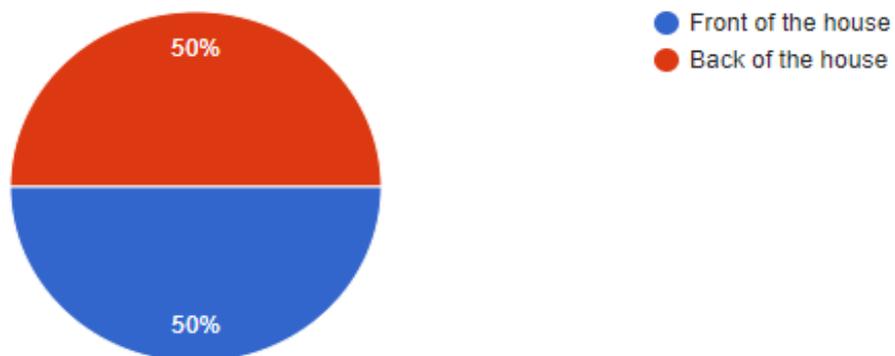


Figura 17: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

Actualmente, ¿Cuál es su situación laboral?

20 respuestas

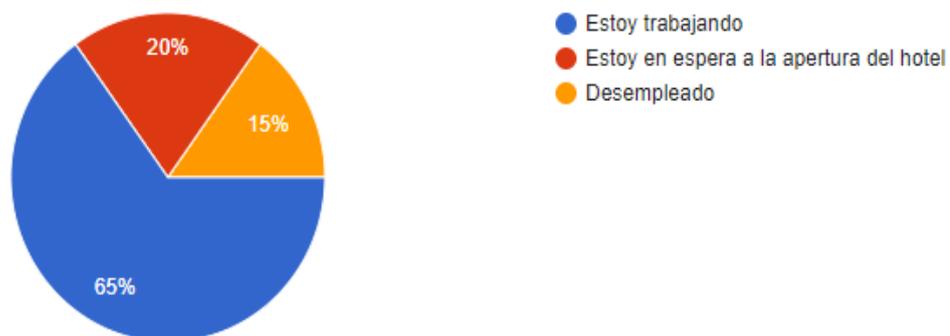


Figura 18: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

¿Cómo se ha visto su economía personal afectada tras la llegada del Covid-19?

20 respuestas

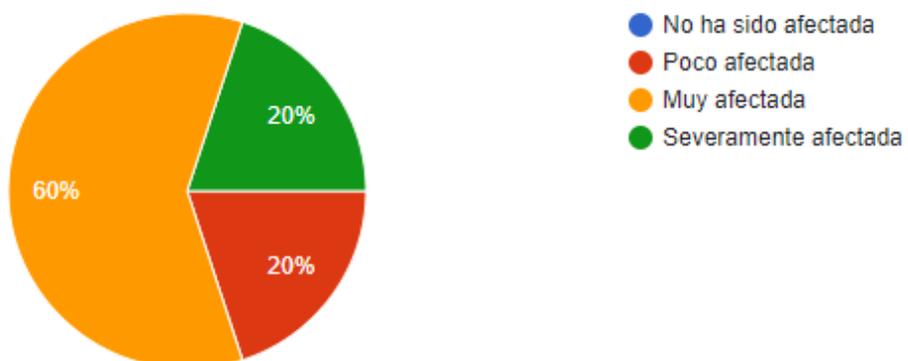


Figura 19: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

Debido a la caída del sector hotelero peruano por motivo del Covid-19, ¿Cuál es su situación actual?

20 respuestas

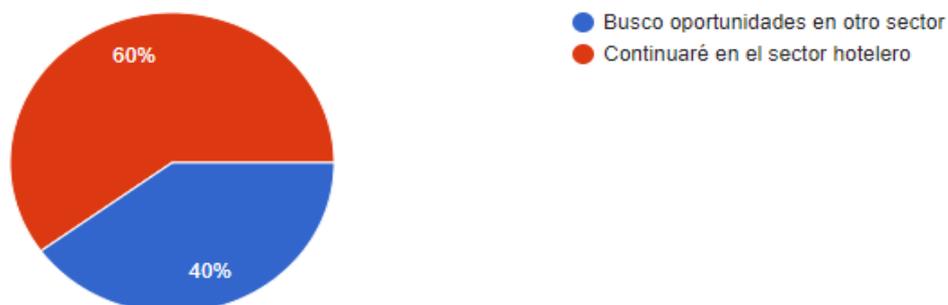


Figura 20: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

Actualmente, ¿Se encuentra angustiado con respecto a su situación laboral?

20 respuestas

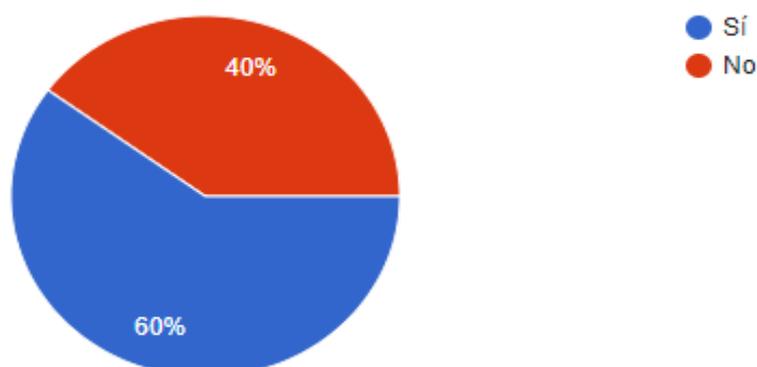


Figura 21: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

¿Se encuentra de acuerdo con las decisiones tomadas por el hotel donde labora/laboraba con respecto a su puesto de trabajo?

20 respuestas

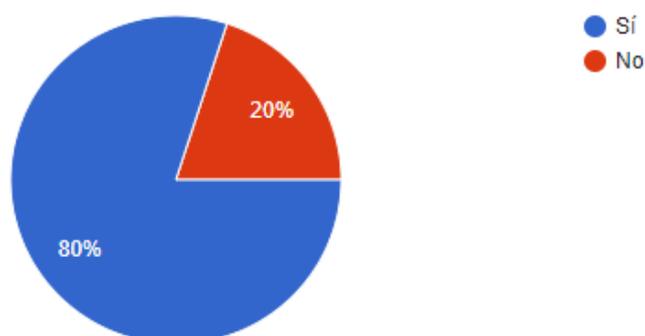


Figura 22: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

Actualmente, ¿Le causa/causaría temor de laborar en un lugar (hotel) en donde la posibilidad de contagio de Covid-19 es mayor a otros lugares (oficinas, etc.)?

20 respuestas

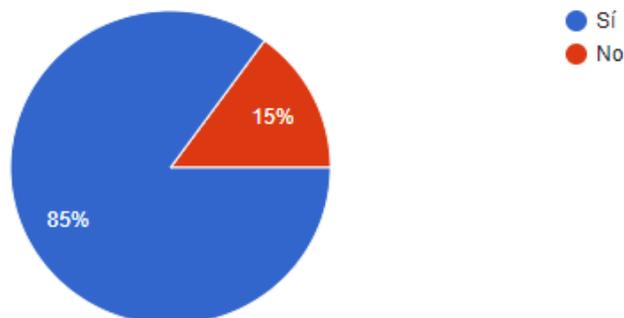


Figura 23: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia

¿Considera que, una vez superada la pandemia, su situación económica y laboral se recuperará rápidamente?

20 respuestas

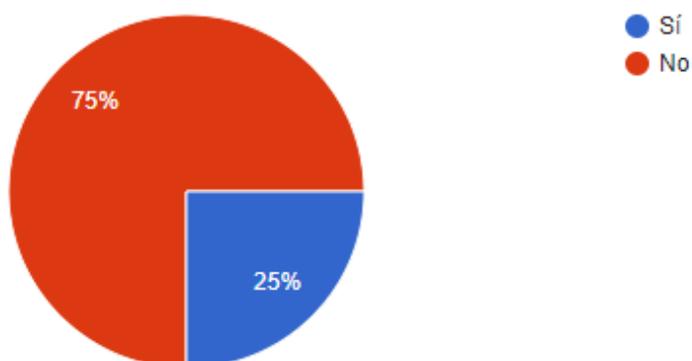


Figura 24: Gráfica de resultados de la encuesta a personal hotelero, elaboración propia