

Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales Escuela de Turismo

Tema:

Protocolos implementados por el área de gestión humana de hoteles para protección del personal ante la crisis sanitaria por COVID-19, año 2021.

Sustentantes:

Andreina Santana A00097852

Esthefania Ortiz A00094917

Madelin Ramirez A00094852

Conferencista y Auxiliar

Víctor Herrera y Laura Sánchez

Monografía para optar por el título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Mención: Marketing y Gestión Turística

Santo Domingo, Distrito Nacional

Agosto 2021

TEMA:

"PROTOCOLOS IMPLEMENTADOS POR EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE HOTELES PARA PROTECCIÓN DEL PERSONAL ANTE LA CRISIS SANITARIA POR COVID-19, AÑO 2021"

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	i
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIAS	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: CORONAVIRUS (COVID-19)	3
1.1 Origen y transmisión	4
1.1.1 Origen	4
1.1.2 Transmisión	5
1.2 Salud mental en el personal hotelero durante la pandemia	8
1.3 Acciones dirigidas a proteger la salud mental de los profesionales hoteleros	10
CAPÍTULO II: COVID-19 Y SUS EFECTOS	12
2.1 Efectos COVID-19 en el turismo internacional	13
2.2 Efectos COVID-19 en la economía de República Dominicana	14
2.3 Efectos COVID-19 en el turismo de República Dominicana	16
2.4 Situación actual del turismo	18
CAPÍTULO III: MEDIDAS Y PROTOCOLOS CONTRA EL COVID-19 EN EL TURISM LA REPÚBLICA DOMINICANA	
3.1 Medidas sanitarias del sector turístico en República Dominicana	22
3.2 Protocolos del personal hotelero en la propiedad hotelera	26
3.3 Protocolos anti covid-19 en manipulación de alimentos y bebidas	32
CAPÍTULO IV: GESTIÓN HUMANA DURANTE	36
EL COVID-19	36
4.1 Retos del departamento de gestión Humana durante el COVID-19	40
4.3 Medidas del departamento de gestión Humana ante positivo a Covid-19	49
CAPÍTULO V: MÉTODOS PARA LOGRAR EL BIENESTAR DE LOS PROFESIONA DURANTE Y DESPÚES DE LA EPIDEMIA DEL COVID-19	
CONCLUSIÓN	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
A N E X O S	68
ANEXO I: ANTEPROYECTO.	69
ANEXO II: ENTREVISTA A CAROLINA RAMIREZ, GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL W COSTA RICA, RESERVA CONCHAL	91

ANEXOS III: FOTO DE ENCUENTRO PARA LA ENTREVISTA	97
ANEXOS IV: PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DE MANOS EN GENERAL.	98
ANEXO V. SÍNTOMAS COVID-19	99
ANEXO VI. ACCIONES ANTE UN CASO SOSPECHOSO DE CORONAVIRUS	100
ANEXO VII: EVALUACIÓN PLAGIO	101

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Esquema de procedimientos sanitarios en cader	na hotelera Mariott25
Ilustración 2. Uso y especificaciones del equipo de protección	especial, cadena hotelera
Marriott	28

RESUMEN

La presente investigación busca elaborar un plan estratégico para lograr una adecuada y oportuna reacción ante los cambios ocurridos en el sector hotelero después del Covid-19. El contenido va desde los orígenes del Covid-19 y sus efectos en el turismo internacional y en la Republica Dominicana, medidas sanitarias y protocolos contra el covid-19 en el turismo, hasta los retos del departamento de Recursos Humanos durante el covid-19, el bienestar organizacional en tiempo antes y después de la pandemia y métodos y medidas que optar para lograr un bienestar organizacional de los profesionales durante y después de la pandemia del Covid-19. Visualmente se encuentran medidas de prevención en casos sospechosos positivos a Covid-19 y medidas de prevención para evitar contagio del covid-19.

Se utilizó la metodología de investigación descriptiva para el proceso de análisis de los datos recolectados bajo investigaciones de internet y la entrevista. Fue realizada una entrevista donde el entrevistado nos dio su punto de vista como líder de departamento de gestión humana, durante el proceso de la pandemia y los retos y efectos que tuvo la propiedad hotelera luego de la reapertura después de la pandemia por el covid-19. Cada pregunta de la entrevista fueron evaluadas y analizadas para la mejor comprensión de los datos.

Por último, luego de haber estudiado los efectos que tuvo el covid-19 en las propiedades y el personal del sector hotelero, recomendamos elaborar un plan estratégico para lograr una adecuada y oportuna reacción a los cambios ocurridos en el sector turístico por el covido-19.



Primeramente, agradezco a Dios por guiarme e iluminar mi camino en cada momento que se tornaba obscuro en el trayecto, por darme las fuerzas y la valentía de seguir aun cuando sentía flaquear y que no podía continuar. ¡Eternamente GRACIAS Señor!

A mi ángel de la guarda, mi abuela Andrea, cariñosamente "Mamá Fefa". Aunque nos dejaste y no pudiste presenciar físicamente este sueño cumplido, sé que desde arriba me bendices cada día de manera especial y que te sientes orgullosa de que lo haya logrado. ¡Gracias mi china, te amo por siempre mamá!

A mi madre Verenis, la fuerza motora que me empujó para llegar firme a la meta, quien nunca dudó y siempre apostó a mí, a mi fuerza y a mis deseos de superación; no me alcanzará la vida para pagarte y agradecerte tu apoyo, tu entrega y amor hacia mí, porque no existe palabra ni precio alguno que pueda definir ni compensar cuan agradecida y orgullosa estoy de ser tu hija. ¡GRACIAS MAMI!

A mi hermano Gilbert, quien ha sido más que mi hermano, mi padre, mi consejero y mi amigo; estoy tan agradecida con Dios por haberme dado el privilegio de tener una persona tan especial para mi vida como lo eres tú, quien siempre creyó en mí y me dijo una y mil veces: "yo sé que lo vas a lograr, yo apuesto a ti." Quien nunca me ha dejado recorrer este largo camino sola; no me alcanzarán las palabras ni la vida para agradecerte siempre por todo tu apoyo, GRACIAS "manito" de mi alma.

A mi tío Ángel, quien siempre me alentó a perseguir y luchar por mis sueños y que

de una u otro forma estuvo al pendiente de este gran logro para mi vida. GRACIAS por la confianza y el apoyo siempre.

A mi tío Arístides, quien vivió conmigo de cerca el inicio de este arduo andar y me apoyo infinitamente siempre, y que, aunque ya su cuerpo no está con nosotros, siempre le estaré eternamente agradecida por su gran amor y apoyo para conmigo. A mis amigos y compañeros de carrera Rosa Inés, Yotris, Rosmarie, Juainy y Junior, quienes me enseñaron que la verdadera amistad existe y que aún podemos creer en ese sentimiento, gracias por recorrer este camino junto a mí, gracias por haber formado parte esencial de este hermoso e inolvidable camino de nuestras vidas, a pesar de la distancia que en este momento nos separa, siempre estarán y formarán una parte muy especial en mi corazón.

A mis compañeras de trabajo de grado Madelin y Esthefanía, gracias por haber formado un equipo admirable, por haber aceptado culminar esta etapa tan importante juntas y por haber hecho que la misma fluyera de una manera estupenda.

Por último, pero no menos importante, quise dejar un agradecimiento muy especial para mí, y es para mi novio, el amor que llegó a mi vida para cambiarla de la manera más hermosa. Gabriel, gracias por llegar en el momento justo y preciso que Dios tenía destinado para ambos. Gracias por tu apoyo incondicional, desinteresado y desmesurado, gracias por ser mi soporte tantas veces en las que dudé el poder lograrlo, gracias por ser y darme el amor más bonito. GRACIAS por llegar y quedarte en mi vida.

Gracias a todos aquellos que de una forma u otra estuvieron presentes y me apoyaron.

Andreina Verenice Santana

En primer lugar, darle las gracias a Dios, por permitirme cumplir esta meta tan deseada por mí y mi familia. Gracias a mis padres, Angel y Josefina, por ser el motor en mi vida, por el apoyo y la motivación que siempre me han dado en todo. A mis hermanas, Carol y Laura, por darme su ayuda en todo lo que necesite para cumplir este proceso. Los amo demasiado, ustedes son mi vida.

Agradezco a mi universidad APEC por estos años llenos de aprendizaje y momentos que siempre llevare conmigo. A mis asesoras Yvelice Zorob y Laura Sánchez por el apoyo y la atención que siempre recibí para poder cumplir con la entrega de este trabajo. En especial al profesor Gender Damián, por el gran apoyo que siempre recibí durante mis estudios, sin su ayuda no hubiera podido completar esta meta.

A mi compañero Luis Jose y mis supervisores Virgilio, Dandry, Rosangela, Milagros, Hector y Elvis, por el apoyo que siempre me han dado para poder cumplir con mis estudios y las enseñanzas que me han dejado durante estos años trabajando con ustedes. Es algo de lo que estaré agradecía siempre, es una bendición tenerlos como mis líderes.

Gracias a mis mejores amigas Liza y Nicole por escucharme y darme fuerzas día tras día para poder completar este trabajo. Y, por último, a mis compañeras Madelin y Andreina, por su apoyo, dedicación y responsabilidad con este trabajo. Estoy muy agradecida por haber tenido ha tan increíble equipo. Gracias.

Esthefania Ortiz

En primer lugar, le agradezco a Dios por todos los conocimientos que he podido adquirir a lo largo de mi carrera, por darme la maravillosa oportunidad de llegar tan lejos, gracias por mi sabiduría, mi paciencia y mis ganas de querer ayudar siempre.

Agradezco a mi familia por darme el apoyo durante estos años de carrera. A mi mamá, Sandra Eusebio la luz de mis ojos, por sus consejos cada vez que se presentaba algún inconveniente, su amor infinito, por al apoyo incondicional y darme la motivación de seguir adelante. A mi padre, Federico Mañan mi gran admiración, gracias por siempre estar presente en cada momento, por tu amor y darme apoyo en cualquier situación.

Agradezco a mis hermanos Saelis Núñez y Chamil Núñez por el apoyo constante, la paciencia y el amor que me brindan en cada momento.

Agradezco a mi mejor amigo Adrián Pérez, por siempre estar presente en mi vida y en cada etapa de ella, por su inmensa paciencia y consejos. Agradezco el amor incondicional y por estar siempre al tanto cuando llegaban los momentos difíciles.

A mis amigas, Scarlin Aquino y Mariel Peña por siempre estar ahí y por los momentos inolvidables que paso cada vez que estamos juntas.

Gracias a mis compañeras de monográfico, Andreina Santana y Esthefania Ortiz por siempre estar dispuestas a salir adelante con este trabajo y acompañarme en esta etapa final.

Madelin Núñez Ramírez



Para mi familia; Andrea, Verenis, Arístides, Ángel, Gilbert, Freylin, Ciandre, Mía, Bella, Geral y Gabriel, esto se lo dedico a ustedes, el tesoro más preciado de mi vida y los pilares que me acompañaron durante un camino lleno de emociones; llantos, alegrías, dudas y felicidad. Este logro también es de ustedes.

Andreina Verenice Santana

Este trabajo se lo dedico a mi familia. A mis padres Angel y Josefina, y a mis hermanas, Carol y Laura. Son el motor de mi vida, gracias por todo el apoyo y motivación que siempre me han dado, no habría podido lograr cumplir esta meta sin ustedes.

Esthefania Ortiz

Le dedico este trabajo a Dios, pues sin el nada es posible. Mi gran fuente de motivación.

A mis padres, mis modelos a seguir. Por acompañarme en todo momento en esta carrera, por ayudarme a ser quien soy hoy en día. A mi madre, por ayudarme a superar los momentos difíciles, por su gran paciencia y siempre creer en mí. A mi padre por ser mi inspiración en la vida, una persona exitosa y completamente dedicada a lo que se propone.

A mis hermanos, Saelis y Chamil por formar parte de mi felicidad y mi orgullo.

A mi familia completa por siempre creer en mí y siempre brindarme su amor.

A mi mejor amigo, una persona muy especial en mi vida, que me ha acompañado desde que estábamos en el colegio y mi tiempo en la universidad.

Madelin Núñez Ramírez

INTRODUCCIÓN

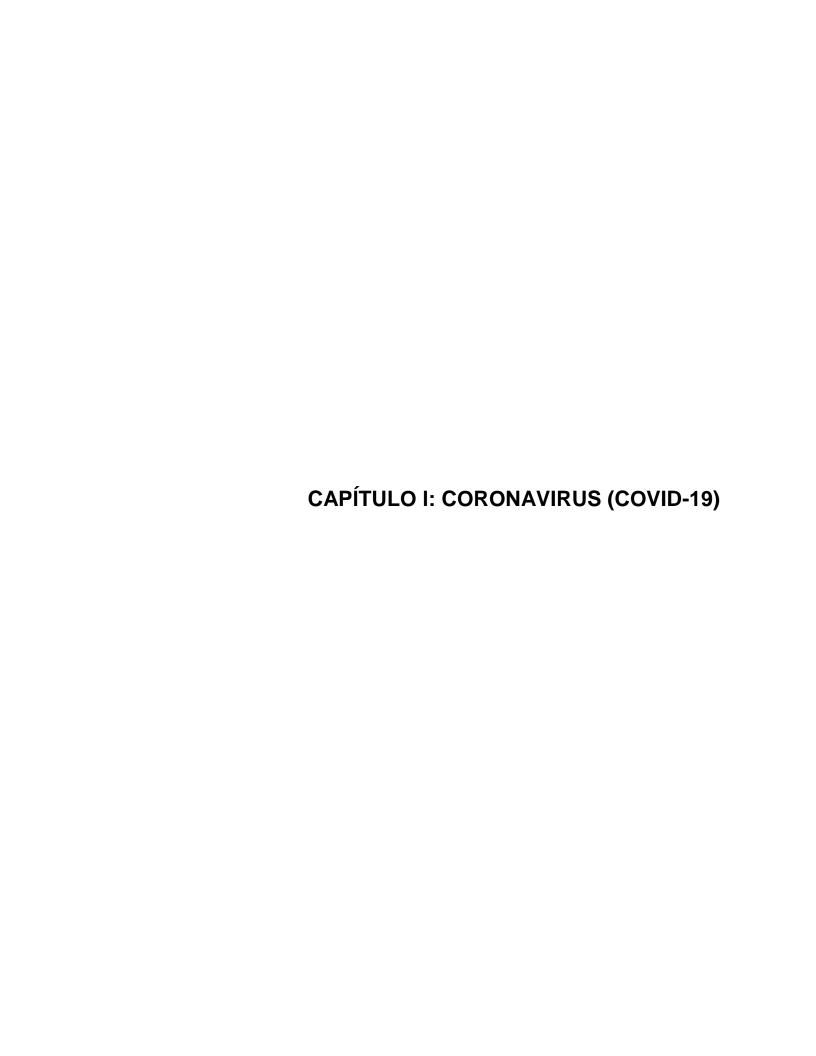
La actividad turística siempre ha sido un punto fuerte en la República Dominicana, puesto que es una de las principales actividades que genera ingresos para la economía y una de las principales fuentes de empleo en nuestro país. A raíz del surgimiento de la pandemia causada por el virus del COVID-19, esta actividad se ha visto afectada de una manera impactante a nivel mundial; en principio, todos los países del mundo se vieron en la obligación de cerrar sus fronteras debido a la ola masiva de contagio que se presentó en ese momento. Miles de aerolíneas fueron forzadas a ser cerradas permanentemente. Dejando de operar debido a la falta de presupuesto y el gran descenso de turistas viajeros por todo el mundo.

La enfermedad causada por el virus del COVID-19 ha causado mucho revuelo, debido a que por su causa han muerto miles o millones de personas en todo el mundo, dejando consternadas a millones de familias que no esperaban ni se imaginaban tal situación.

En nuestro país, poco a poco el turismo ha vuelto a resurgir, diríamos que de una manera más acelerada de lo que se esperaba. Según un artículo publicado por el Ministerio de Turismo recientemente, en lo que va de año, el país ha recibido más de 2.4 millones de turistas, lo que confirma la pronta recuperación de la industria y lo cual es un gran paso para seguir abriendo las puertas al restablecimiento del turismo y mantener la economía en el nivel adecuado.

Es sabido que, debido a la situación actual, el sector hotelero ha tenido que reducir y limitar su capacidad de alojamiento y ha tenido que implementar protocolos anti-COVID de emergencia para poder volver a ofrecer los servicios de hospedaje a los turistas, tanto locales como internacionales.

En este trabajo de investigación hemos detallado una gran parte de las medidas que han tomado ciertos hoteles como protocolo de seguridad, tanto para sus colaboradores como para sus huéspedes.



CAPÍTULO I: CORONAVIRUS (COVID-19)

1.1 Origen y transmisión

1.1.1 Origen

Muchos brotes como la enfermedad del coronavirus producida por el SARS-CoV-2 viene de origen animal. Por el momento no se conoce cuál es el reservorio natural que transmite a los humanos este virus, porque aún no existe forma de descifrar de que animal viene vinculado por el momento y el lugar de origen de la pandemia. (Ministerio de sanidad, 2021)

Según explica (Ministerio de sanidad, 2021, pág. 5), los coronavirus son una familia de virus que causan infección en los seres humanos y en una variedad de animales, incluyendo aves y mamíferos como camellos, gatos y murciélagos. Se trata de una enfermedad zoonótica, lo que significa que pueden transmitirse de los animales a los humanos. El virus de esta enfermedad que afectan al ser humano (HCoV) pueden producir un resfriado común con patrón estacional en invierno hasta otros más graves como los producidos por los virus del Síndrome Respiratorio Agudo Grave (por sus siglas en inglés, SARS) y del Síndrome Respiratorio de Oriente Próximo (MERS-CoV).

En lo que respecta a su posible origen ancestral, el virus más cercano es el Bat CoV RATG13, aislado años antes de un murciélago de herradura en Yunnan, al sureste de China. Los murciélagos, albergan gran diversidad de coronavirus. Por esta razón, la hipótesis más aceptada actualmente sobre el origen ancestral del

SARS-CoV-2 es que este virus proveniente del murciélago haya podido evolucionar hacia el SARS-CoV-2 a través de hospedadores intermediarios. El hallazgo de coronavirus muy relacionado en pangolines decomisados por la policía en las provincias chinas de Guangxi y Guangdong tienen la creencia de que sea el murciélago el huésped de este virus, aunque la posición filogenética de la secuencia de estos virus no confirma esta hipótesis. (Dirección general de salud pública, calidad e innovación)

1.1.2 Transmisión

El COVID-19 se propaga cuando una persona infectada exhala gotitas y partículas muy pequeñas que contienen el virus. Estas gotitas y partículas pueden ser inhaladas por otras personas o aterrizar en sus ojos, narices o boca. En algunas circunstancias, pueden contaminar las superficies que tocan. Las personas que están más cerca de 6 pies de la persona infectada tienen más probabilidades de infectarse.

Según (CDC, 2021), el COVID-19 se propaga de tres maneras principales:

- Respirar aire cuando está cerca de una persona infectada que está exhalando pequeñas gotitas y partículas que contienen el virus.
- Tener estas pequeñas gotitas y partículas que contienen virus aterrizan en los ojos, la nariz o la boca, especialmente a través de salpicaduras y aerosoles como la tos o el estornudo.
- Tocarse los ojos, la nariz o la boca con las manos que tienen el virus.

Existen muchas maneras de contagiarse con este virus por diferentes medios, no tan solo con personas. El COVID-19 puede propagar de personas a animales en algunas situaciones. Los gatos y perros a veces pueden infectarse después de un contacto cercano con personas con COVID-19.

Todavía no existen evidencias ni estudios que demuestre que la manipulación o el consumo de alimentos puede transmitir este virus. Así mismo, aun no se han visto casos de personas que han sido infectadas por medio del agua, es probable que se deba a los diferentes métodos de tratamiento de agua como la filtración y desinfección que son utilizados en los sistemas municipales de agua potable, deben eliminar o matar el virus que causa el COVID-19.

Existen personas que cuando obtienen el virus en su sistema pueden presentar síntomas como también no. Las personas infectadas que no presentan síntomas también pueden ser contagiosas y el virus puede propagarse de ellas a otras personas.

Los asintomáticos se refiere a las personas que están infectadas, pero nunca desarrollan ningún síntoma, mientras que "presintomático" se refiere a las personas infectadas que aún no han desarrollado síntomas pero que luego desarrollan síntomas más tarde.

Los datos de laboratorio sugieren que las personas infectadas parecen ser más infecciosas justo antes de desarrollar síntomas (es decir, 2 días antes de que desarrollen síntomas) y al principio de su enfermedad. Las personas que

desarrollan una enfermedad grave pueden ser infecciosas por más tiempo. (World Health Organization, 2020)

Siguiendo informaciones de (Finnish institute for health and welfare, 2021), se han observado infecciones transmitidas por el aire en espacios interiores que están mal ventilados. En algunos casos, la persona enferma también había estado exhalando fuertemente, por ejemplo, cantando, gritando o hablando en voz alta.

En la vida cotidiana, el riesgo de una posible infección transmitida por el aire se reduce en un lugar con ventilación suficiente a distancias de más de 2 metros entre personas.

El virus también puede transmitirse a través del contacto desde superficies que recientemente han sido contaminadas con secreciones de las vías respiratorias de una persona infectada. Sin embargo, la estructura de los coronavirus es tal que no permanecen infecciosos en las superficies durante mucho tiempo. La capacidad del virus para adherirse a las superficies y permanecer en las mismas se ve afectada por variables como la temperatura, la humedad del aire, la ventilación y los materiales superficiales en cuestión.

También, se ha comprobado que contraer una infección por coronavirus a través de las heces es poco probable cuando se siguen las buenas prácticas normales de gestión de residuos.

La capacidad del coronavirus para sobrevivir y su contagiosidad disminuyen rápidamente cuando el virus está fuera del cuerpo humano y los virus no pueden reproducirse en los desechos.

1.2 Salud mental en el personal hotelero durante la pandemia

El miedo de contraer el virus de una enfermedad en medio de una pandémica como la del coronavirus, se suma el efecto de los cambios importantes en nuestra rutina diaria debido a los esfuerzos que se hace para frenar la propagación del virus. Frente a las novedosas y desafiantes medidas para el distanciamiento físico, el trabajo modo virtual desde el hogar, el desempleo temporal, la educación por medio de plataformas en internet y la carencia de contacto físico con los seres queridos y amigos, es fundamental cuidar tanto nuestra salud física como de la mental.

Muchas organizaciones de salud mental y psicología han dispuesto sus oficinas y/o contactos durante la pandemia para ofrecer sus servicios gratis a todo aquel que lo necesite durante la pandemia para disminuir el impacto que ha causado esta situación en la población.

Alguna de las medidas que se toman para el cuidado de la salud mental de los empleados son las siguientes:

- Prestar atención a las necesidades de los empleados y estar al tanto del límite de sus capacidades.
- Evitar la sobre carga de trabajo.
- Contar un espacio de descanso dentro de las instalaciones.
- Fortalecer los vínculos de comunicación entre el personal.
- Programas de apoyo psicológica.

Algunos efectos en la salud mental son varios, así se explica en el documento (Salud mental en situacion de pandemia, pág. 3), se dan en múltiples niveles y afectan la capacidad de desenvolverse en la vida cotidiana, la afiliación de las personas a las instituciones y la sobrevivencia.

- Variados: normales (miedo, ansiedad, rabia, angustia, nerviosismo, insomnio, falta de concentración, etc.) y patológicos (Trastornos Adaptativos, Duelos, Depresiones, Trastornos ansiosos, Abuso de Sustancias, Trastorno por Estrés Agudo y Trastorno por Estrés Postraumático, suicidio, etc.)
- Creciente magnitud: cuanto más extenso el tiempo de distanciamiento social,
 retraimiento y falta de previsión de un plazo de término para el cambio de rutina, más se presentarán en la población.
- Múltiples niveles: se presenta en niveles personal, familiar, comunitario e institucional. En cada nivel el impacto tiene componentes y dinámicas distintas, por lo que requiere estrategias específicas.

Según la (Organización panamericana de la salud, 2020), algunas de las reacciones en las situaciones de crisis son:

- Trastornos del sueño
- Conductas regresivas
- Agitación
- Tristeza

- Angustia
- Ira
- Dolor de pecho
- Aislamiento
- Llanto
- Terrores nocturnos
- Gastritis
- Irritabilidad
- Culpa

1.3 Acciones dirigidas a proteger la salud mental de los profesionales hoteleros

Algunas de las recomendaciones de parte de la (Organización panamericana de la salud, 2020, pág. 5) están:

- Minimizar el tiempo que dedica a las redes sociales mirando, leyendo o escuchando noticias que le causen ansiedad o angustia.
- Buscar información de fuentes confiables y principalmente sobre medidas prácticas que le ayuden a hacer planes de protección para usted y sus seres queridos.
- Consuma alimentos saludables.
- Haga ejercicio regularmente
- Preste atención a sus propias necesidades y sentimientos
- Realice actividades saludables que le gusten y que encuentre relajantes.

- Mantenga sus rutinas habituales de sueño.
- No fume, no beba alcohol, ni consuma otras para controlar sus emociones.

Algunas técnicas permanecen enfocadas en mitigar los efectos de las cargas física, emocional y de tiempo de trabajo en la defensa contra efectos del estrés crónico.

- Mindfulness: Es una técnica de salud mental basada en principios orientales que a través de la relajación y de la plena conciencia de las emociones, en la focalización del momento presente y aceptación de las circunstancias individuales de la vida cotidiana, busca la eliminación o mitigación de sentimientos negativos y en consecuencia una mayor sensación bienestar emocional.
- Técnicas de respiración: El uso de la respiración de relajación fomenta los sentimientos de tranquilidad y control emocional y mental. La respiración debe ser profunda, pausada, desde la parte inferior del abdomen.
- Meditación: Técnica de relajación que parte del control cognitivo mediante el uso de técnicas de respiración y de relajación que faciliten el alcance de un estado mental en el que se controla la aparición de sentimientos o pensamientos opuestos a las sensaciones propias de los estados de bienestar.
- Grupos de ayuda mutua: Práctica de la estrategia de rehabilitación basada en la comunidad, en salud mental. Son grupos que funcionan de forma autónoma a la institución, que no requiere de profesionales expertos, pero sí de quién maneje técnicamente el grupo.



CAPÍTULO II: COVID-19 Y SUS EFECTOS

2.1 Efectos COVID-19 en el turismo internacional

Uno de los sectores más afectados por esta crisis sanitaria ha sido el sector turístico. Según, (Organización mundial de turismo, 2020), hubo un descenso del 22% en el primer trimestre de 2020, habiéndose reducido las llegadas en marzo en un 57%. Esto se traduce en una pérdida de 67 millones de llegadas de turistas internacionales y alrededor de 80.000 millones de USD en ingresos.

Esto no solo afectó las vacaciones de los turistas, sino que también puso en riesgo miles de puestos de trabajos y redujo los ingresos para ese año completo. El tremendo golpe asestado por la COVID-19 al turismo internacional queda patente en los datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que muestran que el coste hasta mayo era ya tres veces superior al de la crisis económica global de 2009. (UNWTO, 2020)

El fuerte descenso del turismo a nivel mundial puso en riesgo los medios que utilizan millones de personas para poder sustentarse. Las empresas y los gobiernos de distintos países tuvieron que tomar medidas para proteger la población como también sus empleos.

Tomando en consideración lo expuesto por (Organización mundial de turismo, 2020) en un informe realizado por la organización mundial del turismo sobre el COVID-19 y las restricciones de viaje para ese año, 97 destinos (45%) habían cerrado total o parcialmente sus fronteras a los turistas. 65 destinos (30%) suspendieron total o parcialmente los vuelos internacionales. 39 destinos (18%)

implementaron el cierre de fronteras de manera diferenciada, prohibiendo la entrada a pasajeros de países específicos.

El turismo se paralizó a mediados de marzo de 2020. A principios de año, las llegadas de turistas extranjeros se redujeron a un 56% y, en mayo, habían caído un 98%. Eso se traduce en la pérdida de casi 320.000 millones de dólares en exportaciones, más del triple de lo que se perdió durante toda la crisis económica mundial de 2009. (Naciones Unidas, 2020, pág. 7)

2.2 Efectos COVID-19 en la economía de República Dominicana

El covid-19 provoco el cierre temporal de muchas empresas en todo el mundo, lo que implicó una baja en la economía y en los empleos. Igual que muchos países, la República Dominicana no fue la excepción pues esta crisis inesperada implicó perdidas de ingreso de divisas a causa de la paralización del turismo.

La economía dominicana depende mucho de las exportaciones de mercancías con otros países, como también del turismo. Al 2019 y antes del coronavirus, el sector turismo aportaba al total de ingresos de divisas alrededor de un 24.0% en dominicana. La Organización Mundial de Turismo previó un crecimiento para el 2020 entre un 3.0% a un 4.0%; sin embargo, con el covid-19 la ha reducido en un 3.0%. (Cortiñas, 2020)

Según (Cuevas, 2020), Los efectos adversos del Covid-19 gravitaron de una manera implacable sobre la economía dominicana al observarse que la dinámica de los hoteles, bares y restaurantes sufrió un derrumbe de un 34,1%, la

construcción una desaceleración por el orden de un 24,5% y la minería 11,4%, de acuerdo con las cifras del Banco Central. El COVID-19 estremeció a la economía dominicana desde el primer cuatrimestre del año 2020 cuando ya se tenía la confirmación de que el PIB sufrió una contracción histórica de un 7,5%.

Siguiendo las informaciones del Listín Diario, el Gobierno dominicano ha sido bien proactivo al tomar medidas buscando reactivar los sectores productivos del país, como son las industrias y el turismo. Enfocándose en el sector construcción como motor para reactivar la economía; sector que representó un 12.2% del PIB en el año 2020, pero a la vez ha sido uno de los más afectados de manera indirecta por la crisis. (Estévez, 2021)

Debido a esto, en el sector de construcción para poder reanimar estos servicios y evitar más pérdidas, se ha incrementado los precios de los materiales principales, los cuales son: Según las cifras del Listín Diario, el acero para la construcción en más de un 80%, la madera con aumentos que van desde el 39% a más de un 400% y los materiales eléctricos con alzas que rondan el 60%.

Tomando como referencia a (PNUD, 2020, pág. 7), el impacto económico que ha tenido la pandemia en el turismo, la cual es una de las actividades económicas principales por su contribución al PBI, al empleo y por importantes encadenamientos que fraccionan otras actividades productivas. El turismo demanda del sector servicios un 18%, de productos industriales el 9.3%, de energía y agua el 7.3%, y de insumos agropecuarios el 2.1%.

Las pérdidas de ingresos por turismo podrían alcanzar USD 4.3 mil millones (4.8% del PBI de 2019 aproximadamente), alrededor de 50% de los ingresos por turismo esperados pre-COVID (Impacto económico y social del COVID-19 y opciones de política en la República Dominicana, 2020)

2.3 Efectos COVID-19 en el turismo de República Dominicana

El turismo en la República dominicana el año previo a la pandemia, aportó cerca de US\$7,500 millones a la economía y se aprobaron alrededor de 50 proyectos hoteleros, los cuales representarían US\$3,000 millones para la construcción de 18,768 habitaciones. (Severino, 2021)

Según datos del Banco Central, se estableció que el turismo fue el sector que recibió el peor golpe de la pandemia. Luego de haber recibido 6,446,036 turistas en 2019, un año que se vio empañado por la campaña de descrédito, el país apenas registró 2,405,315 visitantes durante 2020, lo que representa una caída neta de 4,040,721, es decir, un -62.9%. En 2019 ya había caído un -1.9%, por lo que resultado acumulado de los últimos dos años llegó a un -64.8%. (Efectos del covid-19 en República Dominicana: Flujo turístico de 2020 fue similar al de 1998, 2021)

En marzo del año 2020, la Organización Mundial del Turismo recurrió a crear un comunicado para todos los países invitándoles a un comité mundial de crisis para el turismo de manera virtual. Este consistía en dar soluciones para reanimar este sector cuando pasara la pandemia.

Según (Fernández, 2021), durante el 2020, hubo una reducción de un 63 % de pasajeros no residentes con relación al año anterior, donde hubo un total de 6,446,036 visitantes al país vía aérea. Por otra parte, El comercio que también es una de las principales fuentes de ingreso en el país, en la frontera entre Haití y República Dominicana quedaron cerradas por las autoridades del vecino país el 17 de marzo del 2020 para evitar la propagación del brote de Coronavirus.

De acuerdo con los alojamientos, en plena pandemia muchas grandes y pequeñas empresa hoteleras se vieron obligados a cerrar temporalmente sus servicios, así como también despedir a empleados por falta de ingresos.

En los hoteles se contaban con menos empleados lo cual implicaba menos servicio y mantenimiento de las infraestructuras. Muchos de las empresas de alimentos y bebidas se vieron en la necesidad de ofrecer únicamente servicios a domicilio durante la pandemia para evitar la propagación del covid-19.

Esta pandemia, ha generado más de 88,000 mil desempleos turísticos formales y ha representado perdidas en el sector de más de 2,445 millones de dólares, para una reducción de un 60 % con relación a junio del año pasado según documentos disponibles en el portal del Banco Central. (Fernández, 2021)

Cabe destacar que según (Ruiz, 2020), en el segundo semestre del año afectados por un ataque reputacional gestado por medios estadounidenses debido a muertes inesperadas de varios turistas en hoteles de la República Dominicana.

Lo que produjo que al país le ingresaran U\$\$7,468.1 millones por concepto de la actividad turística según el Banco Central. Fue un monto menor en 1.2% que lo

ingresado en 2018, pero aun así representó el 24.4% de las divisas recibidas por el país durante ese año, y como sector activo, operaba como principales generados de empleos en el país, directos e indirectos, y un gran comprador local de bienes y servicios que motorizaba los restantes sectores de la economía nacional. (El turismo dominicano: en estado latente bajo el ataque del COVID-19, 2020)

2.4 Situación actual del turismo

El sector turístico no ha dejado de ser uno de los más perjudicados hasta después de la pandemia. En especial en las naciones del territorio de Asia-Pacífico y las Américas. Los gobiernos de distintos países han tomado medidas para adaptarse a la nueva realidad tras esta crisis sanitaria por coronavirus.

Algunos gobiernos han proporcionado ayudas financieras al sector, de forma directa o por medio de préstamos blandos y garantías. Tailandia destinó USD 700 millones a impulsar el turismo nacional, mientras que Vanuatu ofreció subvenciones y desgravaciones tributarias a las pequeñas y medianas empresas. Los gobiernos también han ayudado a las empresas a adaptar su modelo de negocio y reciclar profesionalmente a su personal. En Jamaica, el gobierno ofreció clases de capacitación en línea gratuitas de certificación a 10.000 trabajadores del sector turístico para ayudarles a mejorar sus capacidades. (Fondo monetario internacional, 2021)

Tomando como referencia la Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas (OMT), ha hecho un llamamiento a una recuperación sostenible del sector

turístico para crear un equilibrio entre las necesidades de las personas y del planeta para el bienestar de todos. (Made for minds, s.f.)

Tras la pandemia muchas personas han optado por realizar ecoturismo porque les permite conectar con la naturaleza y ayuda a mantener el distanciamiento social, ya que generalmente se hacen actividades en espacios abiertos.

Dentro de las medidas innovadoras del sector turístico para adaptarse a la nueva realidad después de la pandemia, está el sistema de "burbujas" o glamping llamado también boutique camping, luxury camping, comfy camping e incluso posh camping es una variante del turismo de naturaleza que ofrece al viajero estar en contacto directo con el medio sin rehusar del confort y bienestar.

Los alojamientos de glamping se encuentran siempre al aire libre. Cada glamping cuenta obligatoriamente con una cama, servicios exclusivos. (Torre, 2020)

Otros ejemplos de cambios en este sector según (Torres N., 2020), se encuentra el grupo hotelero internacional NH, creó una alianza con la compañía de inspección, verificación, análisis y certificación SGS para definir sus protocolos sanitarios.

Los nuevos procesos incluyen la revisión y adaptación de todos los protocolos de higiene y desinfección de las instalaciones, formación específica a empleados, y control y seguimiento de las medidas.

El Grupo Xcaret, desarrolló con la asesoría de profesionales especialistas en enfermedades infecciosas un modelo denominado Xeguridad 360° donde establece los protocolos de seguridad, higiene y prevención ante el Covid-19 que tendrán sus

hoteles y parques, lo que permitió que obtuvieran el sello de Viaje Seguro del Consejo Mundial de Turismo y Viajes (WTTC) que certifica a determinados destinos como lugares de viaje seguros. (Rubin, 2020)

CAPÍTULO III: MEDIDAS Y PROTOCOLOS CONTRA EL COVID-19 EN EL TURISMO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

CAPÍTULO III: MEDIDAS Y PROTOCOLOS CONTRA EL COVID-19 EN EL TURISMO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

3.1 Medidas sanitarias del sector turístico en República Dominicana

Durante la crisis sanitaria por el covid-19, muchas empresas han tenido la obligación de optar por diferentes medidas para seguir laborando. El sector turístico es uno de los más importantes, pues aporta una gran cantidad de ingresos al país y ha sido muy afectado en los últimos años por la pandemia.

Una de las muchas medidas que ha tomado el gobierno dominicano para combatir el covid-19 ha sido la vacunación del personal del sector turístico. Según, (Diario Libre, 2021), la vacunación empezó con los empleados de primera línea.

El presidente de la asociación de hoteles y el clúster turístico la Romana Bayahíbe, explica que incluir al sector turístico en el plan de vacunación contra el covid-19 es una garantía para los turistas. (Ramírez, 2021)

Cabe destacar que el plan de vacunación empezó únicamente para el personal de salud de todas las edades de la primera línea, luego se continuo con los adultos mayores de 60 años, continuaron con la población con edades entre 50-59 años y así sucesivamente.

El ministerio de turismo estableció en varias instalaciones turísticas como hoteles, villas, entre otros. Algunas medidas como respetar el horario de toque de queda dispuesto por el presidente de la República Dominicana. También, en restaurantes y hoteles hay un límite de capacidad de personas, queda prohibido realizar fiestas,

conciertos y eventos que impliquen aglomeraciones de personas dentro de las instalaciones turísticas. (Torre, 2020)

Muchas de estas medidas son ignoradas por parte de la población dominicana lo que ha llevado a rebrotes de covid-19, multas en algunas instalaciones turísticas, cambios en las fechas de horario de toque de queda, entre otras.

Al principio de la pandemia, las medidas eran más estrictas tanto en el sector turístico como en el sector de la salud. Debido a que pasa el tiempo y se ve mejoras en cuanto la crisis sanitaria, el gobierno dominicano implementa otras medidas para que las empresas laboren de forma diferente.

El presidente Luis Abinader implemento 7 medidas sanitarias en favor del turismo en el año 2020. Las cuales son:

- Suprimir la solicitud de prueba de COVID-19 que le pedían a cada turista.
- Suprimir la solicitud de prueba de COVID-19 que le pedían a cada turista.
 Tampoco se aplicará pruebas masivas en los aeropuertos.
- Se otorgó un seguro a cada viajero a través del Banreserva.
- Disponer una red hospitalaria para atender a los turistas y sus familiares, en caso de alguna emergencia.
- Disponer una burbuja sanitaria en todos los destinos turísticos del país.
- Creación del gabinete turístico integrado entre otros por los ministerios de salud, obras públicas y la dirección de impuestos internos.

Así mismo fueron creadas 9 medidas económicas para impulsar el turismo. (Turisdom, 2020)

Existen hoteles que cuentan con campañas sanitarias específicamente para algunos departamentos, como en hoteles de la cadena hotelera Marriott.

Esta cadena hotelera cuenta con una campaña llamada Global Cleanliness Council que consiste en incluir expertos del campo de la medicina y salud pública para suplementar su reputación de limpieza y hospitalidad. En habitaciones de los huéspedes, se remueven artículos no esenciales de alto contacto que no puedan desinfectarse y proveen toallas desinfectantes en cada habitación.

Su estrategia de limpieza ha sido crear un santuario invirtiendo más tiempo para asegurar una limpieza más profunda antes de su llegada. En espacios públicos, dan prioridad a las superficies de alto contacto y áreas de mucho tráfico. También, han creado barreras de transmisión y mejorar higienización requiriendo a todos los huéspedes, visitantes, proveedores y asociados el uso de cubre bocas, dentro de los espacios públicos y el uso de spray electrostático para desinfectar superficies duras en el corazón del hotel y áreas públicas. (Marriott int., 2020)

Ilustración 1. Esquema de procedimientos sanitarios en cadena hotelera Mariott.



Fuente: (MARRIOTT INTERNATIONAL, INC., 2021, pág. 3)

Además de estas medidas de house keeping, cuentan con otras para los empleados y huéspedes, las cuales son:

 Estaciones desinfectantes de manos con un alto contacto con el cliente puntos (entrada/salida, ascensores, escaleras mecánicas, salidas R+B,
 Espacio de reunión, Spa/fitness).

- Señalización que promueve el distanciamiento social, la higiene de manos, y limpieza en la recepción, y espacios públicos.
- Reducir la entrada de la habitación asociada durante la estancia de los huéspedes (servicio de limpieza, comedor en la habitación).
- Toallitas desinfectantes de manos en la habitación de invitados.
- Controles de temperatura para los empleados antes de empezar a trabajar.
- Cubre bocas para empleados como parte del uniforme.
- Eliminación y opciones para elementos de uso compartido que no se puedan limpiar después del uso del huésped. (máquina de hielo y contenedores, dispensador de comida).

3.2 Protocolos del personal hotelero en la propiedad hotelera

Como parte de las políticas en las empresas hoteleras han incluido varias medidas obligatorias para cuidar al personal y al mismo tiempo los huéspedes. En el sector turístico se trabaja mucho cara a cara para poder dar un servicio más personalizado. Debido a esto, todos los empleados de los hoteles deben utilizar equipamientos facilitados por la empresa como parte del uniforme.

Como prueba de esto, la cadena hotelera Marriott como parte de su política han solicitado de manera obligatoria, el uso de la mascarilla o careta de protección a su personal, proveedores, contratistas y concesionarios, en los siguientes escenarios:

- Mientras viaja en transporte público o privado (taxis, transporte ofrecido por la empresa o bien, vehículo propio con más de un ocupante) desde su hogar al trabajo, y viceversa. Así como en terminales o paradas.
- Toda persona que atienda público interno y/o externo. En el caso de cocinas y restaurantes solamente deberán usar la mascarilla quirúrgica desechable.
- Las personas que asisten al consultorio médico.
- Mientras se encuentren en áreas de oficinas donde se compartan cubículos
 o haya varias estaciones de trabajo cercanas, y/o en oficinas que sirvan
 como sitios de reunión donde deban permanecer más de 15 minutos con
 otras personas.
- Si se encuentra en lugares de reunión de personas en donde la exposición sea superior a los 15 minutos.
- Las personas que asisten al comedor, mientras realizan fila y esperan a que sean servidos los alimentos.

También, las mascarillas de tela y quirúrgicas, así como las caretas que se utilicen, deben ser las proporcionadas por la empresa, ya que, es la única forma de garantizar que las especificaciones técnicas cumplen a cabalidad con los factores de protección requeridos. Sin restricción alguna, el personal deberá seguir los protocolos de uso seguro, colocación, retiro, disposición y desinfección (sólo caretas) establecido por el hotel.

A parte de esto, las empresas solicitan que los empleados salgan de sus casas en ropa particular y colocarse el uniforme hasta que llegue al lugar de trabajo. Así

mismo, al finalizar, nunca deberá salir con el uniforme de la empresa, para evitar cualquier tipo de suciedad y contaminación. Deben colocarse un uniforme limpio y desinfectado cada día al iniciar la jornada laboral y en el caso del personal que trabaja en cocinas, deberán de traer un calzado distinto al que utiliza en la jornada laboral y cambiarlos antes de iniciar.

Ilustración 2. Uso y especificaciones del equipo de protección especial, cadena hotelera Marriott.

EPE	Especificaciones	Uso
Mascarillas desechables	Con bandas elásticas de ajuste	-Personal de alimentos y bebidas.
quirúrgicas	doblado en C, eficiencia de filtración	-Personal de limpieza de áreas
	del 95 % de cualquier tipo de fluido,	comunes y cocinas.
	material cambrel 100 %	-Proveedores, concesionarios y
	biodegradable, Gramaje 100,	contratistas.
	medidas 19 cm x 19 cm.	-Spa.
Mascarillas reutilizables de tela	Compuesta por dos capas, tela	-Personal durante el transporte
	clororesistente e hidrotech.	interno y externo.
	Además, evita el paso de rayos UV.	-Personal administrativo.
		-Proveedores, concesionarios y
		contratistas.
Careta facial	Plástico PETG calibre 20	-Personal de servicio al cliente
	transparente y crochet de 19mm.	interno y externo.
	Diseño del laboratorio de	-Proveedores, concesionarios y
	ergonomía aplicada del	contratistas.
	Tecnológico de Costa Rica.	-Personal de manejo de residuos
		y Choferes de vehículos que
		comparten la cabina con otras
		personas.
Guantes desechables	Material de nitrilo o látex	-Personal que prepara alimentos y
		bebidas.
		-Tareas de limpieza.
		-Proveedores, concesionarios y
		contratistas.
		-Oficiales de seguridad
		-Manejo de residuos
		-Personal que entra en contacto
		con loza, utensilios, blancos,
		objetos sucios, entre otros.

Fuente: POLÍTICA "Resort COVID-SAFE Reserva Conchal.,2020, pág. 9)

A la hora de dar un servicio en el sector turístico es muy importante tomar en cuenta los equipos de protección contra el virus del covid-19 como también, mantener una higiene personal ya que constantemente se trabaja en contacto con muchas personas diferentes y se puede transmitir muy fácil cualquier virus. A parte del uso de protección especial, los hoteles tienen requerimientos sobre la higiene personal que todos los empleados deben de seguir al pie de la letra, como son los siguientes:

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón, al menos 20 segundos, o bien desinfección de manos con una solución a base de alcohol sólo en caso extremo de no contar con acceso a agua y jabón de forma inmediata.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o utilizando pañuelos desechables.
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca sin antes lavarse las manos.
- Evitar compartir, socializar, con integrantes de familia que no están día a día conviviendo en su hogar: eventos sociales con grupos de amigos, compañeros o amigos del trabajo.
- No compartir equipos, objetos personales y herramientas de trabajo si éstos no han sido desinfectados, pedimos en caso de solicitarlo, no comprometer al colaborador.
- Mantener el distanciamiento físico como es recomendado por el Ministerio de Salud del resto de personas en todo momento
- No salude con la mano, de beso o abrazo.

 No salir de su vivienda si presenta síntomas de: fiebre, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, pérdida del sentido del olfato o gusto, y congestión nasal. Hasta el tanto no sea valorado por un médico.

Hay que tomar en cuenta que cada hotel o cadena hotelera tienen diferentes políticas para evitar el contagio y aglomeraciones en las instalaciones. Los hoteles, tienen diferentes formas de cómo proteger su personal contra el virus y como mantener las áreas limpias y desinfectadas, pero, aunque sean diferentes métodos, al final es con el mismo fin de evitar el contagio o rebrotes del virus.

Tomando como referencia el (Instituto para la Calidad turística española, 2020), En los requisitos específicos para el área de pisos y limpieza se debe utilizar un equipo de protección individual para cada empleado encargado de esas áreas dependiendo el nivel de riesgo que conlleve. Como mínimo, el personal debe utilizar mascarilla y guantes y se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada habitación.

El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada.

En cuanto a las instalaciones para el uso de los empleados como lo son: el comedor, lugares de ocio o descanso, entre otros. Nos explica el (Instituto para la Calidad turística española, 2020) mediante la guía de *medidas para la reducción*

del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2, Se toman en cuenta algunos requerimientos:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar el ajuste temporal de su duración o su distribución.
- Retirar las sillas en nº suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.
- No se compartir utensilios de cocina o menaje. (pág. 10)

Así mismo, en las áreas de vestuario y aseo se debe disponer de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza. La ropa de calle debe guardarse en bolsas de plástico o porta traje para que no haya contacto entre la ropa de calle y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla. (Instituto para la Calidad turística española, 2020)

El objetivo de todas estas reglas y/o políticas debido a la crisis sanitaria que se está viviendo en los últimos años, es darle la posibilidad a las empresas de que sigan laborando, aunque sea con muchas restricciones. Al principio de la pandemia, muchas empresas del sector turístico fueron afectadas al punto de llegar a cerrar

sus instalaciones por un determinado tiempo lo que los llevó a tener millones de pérdidas económicas.

3.3 Protocolos anti covid-19 en manipulación de alimentos y bebidas

La manipulación en los alimentos en los hoteles o restaurantes es de suma importancia, pues se pueden transmitir muchas bacterias por medio de los alimentos si no se tiene un buen manejo. El virus del COVID-19 tiene pocas probabilidades de ser transmitido por medio de los alimentos, este virus es una enfermedad que afecta las vías respiratorias y se transmite mayormente por medio del contacto con otras personas infectadas y/o por las gotículas cuando una persona tose o estornuda.

A pesar de esto, si es posible que una persona se infecte si las gotículas que expulsa una persona infectada con este virus cae en un objeto o superficie y este se contamina y se toca por otra persona. Debido a esto, para poder evitar que se contaminen las personas que manipulan alimentos se debe intensificar los protocolos de limpieza e higiene personal.

Tal como explica (mincotur, 2020), se deben tomar medidas según el tipo de servicio que se esté dando para prevenir el contagio:

En el caso concreto de la tipología buffet, se deben implementar fórmulas como por ejemplo el buffet asistido con pantalla de protección, a través de empatados individuales y/o monodosis tapadas (también con pantalla de protección), entre

otros. También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio los elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, máquinas de bebidas, azucarillos, entre otros.) y cualquier elemento decorativo.

En el servicio de Room Service el camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio.

Además:

- El camarero debe portar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizará en lavavajillas.
- Se debe definir un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informará al cliente. (pág. 13)

Tomar todas estas medidas de prevención ayuda a brindar un mejor servicio protegiendo la integridad del huésped como también la de los empleados. También, crear un plan de reciclaje ayuda a reducir el riesgo de contaminación en los alimentos y las superficies donde se preparan las mismas. Si los huéspedes y empleados usan correctamente los equipos de protección personal (lo que incluye careta facial, guantes, mascarillas, entre otros) pueden reducir satisfactoriamente la propagación en las áreas donde se preparan y se transportan los alimentos.

En la "Guía oficial para la adaptación de servicios sector hotelero dominicano", se muestran algunos protocolos para áreas de cocina y restaurantes:

- Mantendrá en sus puestos de trabajo una distancia superior a 2m.
- El personal de cocina llevará en todo momento mascarilla.
- Realizará un lavado de manos consciente, regular y adecuado después de haber estado en contacto con posibles fuentes de contaminación.
- Uso de guantes desechables. Cambiar frecuentemente y entre cambios lavar las manos.
- Realizar limpieza intensificada a todas las áreas, llevando control y registro permanente de las mismas.
- Eliminar autoservicio de alimentos y bebidas, se priorizará el servicio de porciones de uso individual frente a bandejas de uso colectivo.
- Instalar estación con dosificadores de desinfectante tanto en la zona de clientes, como en la zona de personal de cocina.
- Disponer de carteles en el área de servicio para informar al cliente que las mesas se limpian y desinfectan antes de sentarse.
- Mantener la mayoría de los restaurantes a la carta abiertos independientemente de la ocupación del hotel.
- Eliminación de la carta de menú de los restaurantes y ofrecer ver el menú mediante Código QR. (tbeo tours, 2020)

Tomando como referencia, el (Protocolo de reactivación económica de restaurantes y servicios de alimentos en el estado de baja california sur) establecieron algunos requisitos en las diferentes áreas donde existe la manipulación de alimentos y bebidas:

En Buffet y barras de alimentos:

- Éstos deben de contar con cubierta anti-estornudos.
- Un miembro autorizado en específico del staff estará a cargo de servir al comensal. Dicho encargado, debe portar en todo momento careta facial, y cubre boca, así como guantes desechables, los cuales deben cambiarse cada 4 horas.
- En los buffets, hay que cambiar frecuentemente las pinzas, cucharones y otros utensilios de servicio.
- Eliminar del buffet alimentos y bebidas que puedan ser servidos directamente en la mesa, tales como: Jugos, agua, pan, entre otros.
- Entrega de cubiertos en vasados en bolsas de plástico individuales.
- Se deben implementar fórmulas como el buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapadas (también con pantalla de protección).

Área de niños

Permanecen cerradas.

Sistemas de pago

- Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas, TPVs después de cada uso.
- Limpiar de manera frecuente área de caja. (Gobierno de baja california sur, pág. 9)

CAPÍTULO IV: GESTIÓN HUMANA DURANTE EL COVID-19

CAPÍTULO LV: GESTIÓN HUMANA DURANTE DEL COVID-19

La pandemia del coronavirus ha trastornado a las organizaciones y ha provocado que los gerentes de recursos humanos piensen de manera diferente sobre su papel a medida que se adaptan a las prácticas de distanciamiento social y a un nuevo entorno de trabajo que pueden haber imaginado los pollever.

Para evitar la propagación del coronavirus, las empresas han cambiado a un modelo de trabajo remoto a un ritmo y escala que nunca habían experimentado. A medida que la colaboración cara a cara se reemplaza por el correo electrónico y las videoconferencias, los gerentes de recursos humanos tienen que hacer un trabajo difícil en circunstancias difíciles.

Los profesionales de recursos humanos no solo están preocupados por la salud y el bienestar de los empleados durante la pandemia, sino que también están bajo la presión de procesar el papeleo y brindar consuelo a los millones de trabajadores que han sido despedidos. Para los empleados que aún están en el trabajo, los gerentes de recursos humanos están tratando de mantener a sus trabajadores productivos, motivados, comprometidos y conectados, todos factores que son objetivos móviles en la nueva normalidad. (Hamouche, 2021)

Incluso antes de que el coronavirus llevara al límite el trabajo remoto, el trabajo virtual iba en aumento. Ya hay estudios que revelan que las organizaciones quieren que más de sus empleados en el sitio continúen trabajando de forma remota

después de que pase la pandemia. Este cambio vendrá con sus propios desafíos para los miembros de recursos humanos.

"Veremos a más personas trabajando de forma remota después de que termine el coronavirus", dijo Erin Makarius, profesora asociada de gestión en la Universidad de Akron en Ohio. "Por lo tanto, las habilidades que se utilizan durante este tiempo probablemente continuarán desarrollándose y desarrollándose. Una de las fortalezas del [profesional de recursos humanos] es construir relaciones, y creo que el desafío es cómo continuar construyendo esas relaciones como la naturaleza del trabajo cambia ya medida que cambia la naturaleza del rol de RR.HH. " (Hamouche, 2021)

Por lo general, las empresas capacitan a los trabajadores sobre cómo ser productivos mientras trabajan desde casa, y los empleados optan por ese tipo de trabajo. Las empresas que no pueden gestionar una transición fluida al trabajo remoto pueden pagar un precio, dijo Megan Buttita, directora de investigación, tendencias emergentes en la adquisición de talento en la firma de investigación IDC, con sede en Framingham, Massachusetts.

Lisa Rowan, vicepresidenta de investigación de RR.HH., talento y estrategias de aprendizaje en IDC, dijo que las empresas más exitosas utilizarán tecnologías, ya sean mensajes de texto, videoconferencias o correos electrónicos, para comunicarse con empleados remotos. Transmita mensajes que muestren empatía, generen confianza y se relacionen con los trabajadores que ahora se encuentran en un entorno laboral diferente. (Rowan, 2021)

"Los gerentes de recursos humanos tienen que hacer saber a los empleados que saben que están en casa con su familia, que están estresados porque los niños están tratando de llamar su atención mientras trabajan y que la empresa está ahí para ellos. El trabajo número uno de los gerentes de recursos humanos en este momento es mantener a las personas al día, darles seguridad y generar confianza ", dijo Rowan. (Rowan, 2021)

"Lo que más ha cambiado para los profesionales de recursos humanos y el papel que desempeñarán en el futuro es que, en nuestro mundo, el enfoque tendía a estar en el pago. Ahora creo que los beneficios para la salud y el bienestar cambiarán las reglas del juego", dijo. (Rowan, 2021)

Tratando de recuperarse de este choque económico, las empresas han comenzado a reabrir en medio de esta pandemia en curso, bajo reglas extraordinarias y un nuevo funcionamiento (por ejemplo, distanciamiento físico en el lugar de trabajo) que nadie puede predecir cuándo terminará. Por lo tanto, esta pandemia obviamente ha llevado al surgimiento de un entorno complejo y desafiante para los gerentes y profesionales de la gestión de recursos humanos (HRM) que necesitaban encontrar soluciones ingeniosas para sostener el negocio de su empresa y ayudar a sus empleados a hacer frente a los desafíos de esta situación sin precedentes. En este contexto, hay muy pocos estudios sobre el impacto de COVID-19 en la gestión de recursos humanos, sus desafíos y sus oportunidades potenciales para la gestión de recursos humanos en las organizaciones, mientras que los gerentes y profesionales de la gestión de recursos humanos necesitan

información relevante que les ayude a superar esta crisis de manera efectiva y eficaz. de manera eficiente, para poder apoyar a sus empleados y sostener el negocio de su empresa. De hecho, las organizaciones generalmente no están lo suficientemente preparadas para enfrentar las crisis cuando ocurren. De ahí la importancia, para la comunidad científica, de apoyar a las organizaciones proporcionando información relevante relacionada con esta nueva pandemia. Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es investigar el impacto de COVID-19 en la gestión de recursos humanos, identificar los principales desafíos y oportunidades y proporcionar información sobre las direcciones futuras de la gestión de recursos humanos. Desde una perspectiva científica, este artículo tiene como objetivo ampliar el alcance de la investigación en gestión, considerando la escasez de artículos sobre este tema. (Rowan, 2021)

4.1 Retos del departamento de gestión Humana durante el COVID-19

Las condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo representan "el núcleo del trabajo remunerado y las relaciones laborales" (OIT, 2020). Abarcan un amplio campo de temas y cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas de trabajo y períodos de descanso) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las demandas mentales que existen en el lugar de trabajo" (OIT, 2020). La crisis del COVID-19 ha alterado drásticamente las condiciones laborales en las organizaciones. De hecho, para

garantizar la continuidad de su negocio, la mayoría de las organizaciones han pasado al trabajo remoto, lo que requiere que sus empleados trabajen desde casa. (Hamouche, 2021)

Por ejemplo, Google anunció que sus empleados continuarán trabajando de forma remota hasta al menos el verano de 2021, mientras que a los empleados de Twitter se les dio la oportunidad de trabajar de forma remota de forma indefinida. No obstante, la categoría de empleados que trabajan desde casa representa una pequeña fracción de la fuerza laboral total, principalmente porque el trabajo a distancia no es adecuado para las industrias manufactureras y no se puede aplicar a todos los puestos de trabajo. En este contexto, existían dos escenarios posibles para empresas cuya naturaleza de su negocio no les permite adherirse a este tipo de condiciones laborales. O exigir a sus empleados que estén físicamente presentes respetando las medidas de distanciamiento físico y usar equipo de protección personal o despedirlos. Estudios muestran que los empleados que tengan funciones laborales que no se puedan realizar desde sus hogares son más propensos a perder su trabajo. En estas circunstancias, se insta a los profesionales de la gestión de recursos humanos a identificar los puestos de trabajo que se pueden realizar de forma remota, los que se pueden realizar en el lugar de trabajo físico y los puestos que necesitan despido debido a la situación provocada por la pandemia. (Hamouche, 2021)

En cuanto al trabajo remoto, parece que los gerentes y los profesionales de recursos humanos se han enfrentado a grandes desafíos. Primero, asegurar que

los empleados que trabajan desde casa tengan las herramientas necesarias para realizar su trabajo. En realidad, el trabajo remoto requiere la disponibilidad de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación entre empleados y gerentes, como Zoom, escritorio remoto de Microsoft, visor de equipos y equipo de Microsoft, que no pueden ser ofrecidas por todas las organizaciones, considerando que la capacidad financiera varía de una organización a otra. En segundo lugar, garantizar a los empleados que trabajan desde casa una comunicación, supervisión, apoyo, gestión del desempeño efectivos y una realineación de su compensación. Además, los profesionales de recursos humanos deben apoyar a los gerentes que lideran equipos remotos por primera vez. Por último, los profesionales de la gestión de recursos humanos deben tener en cuenta el hecho de que el trabajo remoto puede provocar el aislamiento de los empleados debido a la ausencia de interacción entre los empleados, la falta de asesoramiento de los compañeros y la falta de comunicación uno a uno que pueden ser fuentes de estrés que podría socavar la salud mental de los empleados. (Hamouche, 2021)

Muchos profesionales de recursos humanos han implementado algunas actividades para apoyar a sus empleados, como la creación de actividades de socialización virtual, por ejemplo, almuerzos virtuales o pausas para el café. Sin duda, estas prácticas ayudan a apoyar a los empleados en esta dura crisis mientras están lejos unos de otros y de su lugar de trabajo. Sin embargo, también representan un gran desafío para las organizaciones, considerando que además de ser aplicadas en un contexto de cambios inesperados, estas prácticas son nuevas para los empleados y gerentes, quienes no han sido previamente capacitados o preparados

psicológicamente para tales cambios, lo que puede conducir a una aumentarán sus percepciones del desajuste e insatisfacción entre la persona y el entorno si prefieren las interacciones cara a cara que solían tener antes de este brote pandémico. Además, las interacciones virtuales pueden afectar el proceso de socialización reconocido por su importancia para ayudar a los empleados a adquirir el conocimiento y contribuir a su desarrollo. (Hamouche, 2021)

Formación y desarrollo profesional

La formación juega un papel muy importante en un período de crisis, como las pandemias. Ayuda a desarrollar las habilidades necesarias para los empleados, a aumentar la conciencia de COVID-19, a reducir el riesgo de propagación del virus y a prevenir problemas de salud mental. También ayuda a apoyar a los empleados en el proceso de transición hacia el trabajo remoto. En este caso, el principal desafío para los profesionales de gestión humana podría estar relacionado con el desarrollo de un programa de formación adaptado a la nueva realidad de la organización y los empleados y elegir los métodos de formación adecuados, considerando medidas de distanciamiento físico sumadas a la necesidad de contar con empleados rápidamente operativo para sostener el negocio de la empresa. Esto sugiere que los gerentes y los profesionales de la gestión de recursos humanos deben ir más allá de los métodos de capacitación tradicionales. (Hamouche, 2021)

El éxito del trabajo a distancia también depende de que los gerentes comprendan la supervisión virtual de los empleados. En este contexto, los profesionales de gestión humana deben desempeñar un papel estratégico apoyando y capacitando a estos gerentes sobre cómo administrar un equipo virtual, para ayudarlos a superar estas dificultades y hacer frente a los desafíos del trabajo remoto para poder apoyar a los miembros de su equipo. Además de la formación, COVID-19 ha planteado importantes desafíos relacionados con el desarrollo profesional en las organizaciones. Según algunos autores, el COVID-19 ha provocado un gran impacto profesional.

El estudio de Baert et (2020) basado en el análisis del impacto de COVID-19 en los resultados profesionales y las aspiraciones entre un panel de 3.821 empleados, mostró que debido a la crisis de COVID-19, los empleados tenían miedo de perder su trabajo en un futuro cercano. Además, algunos de ellos esperaban perderse una promoción que deberían haber recibido si esta crisis no se hubiera producido. (Hamouche, 2021)

Gestión de seguridad y salud

Los empleadores son responsables de la protección de sus empleados mientras están trabajando. Deben asegurarse de que el lugar de trabajo esté libre de cualquier peligro que pueda dañarlos psicológica o físicamente o causar su muerte. El COVID-19 ha generado como un nuevo peligro en los lugares de trabajo, donde representa una fuente significativa de estrés para los empleados y un desafío significativo para los gerentes y profesionales de gestión humana. El impacto en la salud de los empleados varía según el entorno laboral y el rol ocupacional del

empleado. En este contexto, se pueden identificar dos desafíos principales: cómo controlar la propagación del virus y proteger a los empleados del contagio y cómo desarrollar la conciencia de los empleados sobre la importancia de respetar las medidas de prevención implementadas en el lugar de trabajo.

La OMS ha proporcionado pautas para que las organizaciones garanticen la protección de sus empleados, sin embargo, controlar el comportamiento de los empleados puede ser un desafío, considerando que algunas personas pueden ignorar las instrucciones de autoaislamiento. (Hamouche, 2021)

El reciente desarrollo de vacunas contra COVID-19 ha traído la luz de la esperanza en todo el mundo, pero también ha generado dos nuevos desafíos adicionales para las organizaciones, específicamente la gestión de la campaña de vacunación en el lugar de trabajo, así como su capacidad para patrocinarla y cubrir sus costos, considerando las dificultades financieras que han presenciado debido a esta pandemia.

El COVID-19 no solo es un riesgo para la salud física, sino que también representa un riesgo significativo para la salud mental de las personas. Puede ser psicológicamente exigente para los empleados que trabajan desde casa, que pueden sentirse aislados y divididos entre su trabajo y su vida privada. Además, los empleados que deben estar físicamente presentes en el lugar de trabajo pueden regresar al trabajo con el temor de contraer el virus o transmitirlo a su familia, lo que podría aumentar su nivel de estrés. El riesgo de problemas de salud mental, especialmente para los empleados que enfrentaban altas demandas psicológicas

en el trabajo, antes de la pandemia, o aquellos que tienen un puesto de trabajo de alto riesgo, por ejemplo, atención médica trabajadores. El principal desafío para los gerentes y los profesionales de gestión humana, en este contexto, es identificar los factores de riesgo e implementar las medidas de prevención adecuadas en el lugar de trabajo, incluso para los empleados que trabajan desde casa. (Hamouche, 2021)

4.2 Bienestar Organizacional en tiempos de COVID-19

El bienestar de una organización es un requisito previo para el bienestar del personal. Los fideicomisos de salud mental están actualmente trabajando en condiciones extraordinarias y bajo gran tensión. En estas circunstancias, Mantener la salud y el funcionamiento de la organización es crucial para apoyar el bienestar del personal y su capacidad para operar.

Las características únicas de los desafíos planteados por la pandemia Covid-19 para los fideicomisos de salud mental incluyen:

- Una situación sin precedentes para la que no existe un plan o una experiencia reciente en la que basarse.
- 2. Nuevos riesgos para la salud física, amenazas a la supervivencia y encuentros con la muerte que conducen a niveles de miedo y ansiedad que desafían la capacidad de pensar.
- El miedo a convertirse en un vector de infección y poner en peligro a pacientes, colegas y familiares.

- 4. Altas tasas de enfermedad del personal, que provocan deficiencias en la prestación de servicios y redistribución del personal en servicios agudos desconocidos
- Miedo y ansiedad en los pacientes, que pueden crear desafíos de manejo adicionales.

Defensa personal y organizacional

La pandemia ha causado un nivel de ansiedad comprensible en todos. La organización necesita apoyar que el personal tolere la incomodidad de esto sin sentirse abrumado o demasiado adsorbido contra su vulnerabilidad y miedos. Esto ayuda al personal a funcionar, a pensar bajo presión y a desarrollar su creatividad.

Las defensas organizacionales comunes incluyen la omnipotencia y la negación de la vulnerabilidad con el riesgo de incumplimiento de las pautas y un posible aumento del riesgo de malestar. La organización necesita que el personal actúe de acuerdo con la realidad de su potencial vulnerabilidad. La ansiedad excesiva también puede conducir personal para evitar situaciones de riesgo y posteriores sentimientos de culpa y vergüenza. Los equipos y colegas necesitan apoyarse mutuamente para garantizar que las personas no se estiren más allá de lo que es seguro para ellos, mentalmente y físicamente, o se vuelven demasiado evasivos. Por ejemplo, algunas organizaciones han introducido medidas tales como planes de amistad y grupos de personal que ayudan a crear una cultura en la que el personal la vulnerabilidad y la angustia se esperan, normalizan y abordan abiertamente. (Hamouche, 2021)

La importancia de los equipos

Pertenecer a un equipo permite el apoyo de los compañeros, el contacto social y el acuerdo sobre la tarea y los principios de trabajo, incluido el dilema clínico y ético. A medida que el personal se siente mal, un nuevo equipo se crea rápidamente y, en algunos casos, el personal tiene que aprender nuevas habilidades. Los profesionales de la salud mental son necesario para proporcionar un cuidado físico íntimo a los pacientes que pueden evocar emociones complejas como insuficiencia repugnancia, culpa y vergüenza. La pérdida de contacto con colegas conocidos significa que el personal está probablemente se sienta más solo mientras realiza esas nuevas tareas.

Para ayudar a los grupos de personal recién configurados a sentir que pertenecen a un equipo, se pueden realizar diversas actividades a implementarse, incluidas las reuniones habituales del equipo, las estructuras de supervisión y la práctica de reflexión. Estas actividades apoyarán el desarrollo de una estructura de contención para el equipo, incluso si hay una rotación de su membresía y fomentar la formación de nuevas relaciones entre pares. (Hamouche, 2021)

Muchas organizaciones ya están adoptando nuevos y útiles modelos de trabajo, estableciendo y apoyando la moral en sus nuevos equipos desarrollados.

Para aliviar la ansiedad debido a la redistribución del personal, la organización debe llevar a cabo una evaluación realista de habilidades, experiencias y aptitudes del personal. Debe haber una explicación explícita de las razones detrás de las solicitudes, una descripción clara de los nuevos roles y la seguridad de que la

inducción y la capacitación serán previsto. El personal también debe ser redistribuido de forma voluntaria tanto como sea posible para fomentar un sentido de control y agencia.

Recuperación y reparación

Una vez que la pandemia haya pasado, la organización deberá priorizar la recuperación de todo el personal proporcionando oportunidades para procesar sus experiencias en el trabajo. Es importante ser servicial y respetar las propias formas de gestión del personal. Si no se aborda, desafía y es probable que las experiencias traumáticas en los equipos continúen ejerciendo influencia dentro de la organización.

Es probable que las experiencias en el trabajo durante la pandemia cambien profundamente la relación del personal con la organización. Muchos han tenido que trabajar en un entorno que se ha convertido en un peligro potencial por su salud física y psicológica. El personal puede haber perdido a familiares, colegas y amigos, el duelo se extiende más incluso a la pérdida del lugar de trabajo como capaz de proteger y proveer adecuadamente a los pacientes y al personal. (Hamouche, 2021)

4.3 Medidas del departamento de gestión Humana ante positivo a Covid-19

En tiempos de crisis como el que estamos viviendo actualmente, RR.HH. está llamado a evaluar y contribuir a una respuesta más amplia que incorpore la misión,

los valores y el impacto social de nuestra organización con un enfoque en el bienestar de nuestro personal, las partes interesadas y la comunidad. Necesitamos estrategias para la continuación del negocio que también aborden cómo las personas pueden mantenerse psicológicamente resilientes. Esto es particularmente importante en el sector sin fines de lucro, donde el personal dedicado es el campeón de la continuación de los servicios a sus comunidades. (Kkidnman, 2021)

Es clave para RR.HH. promover un clima de calma y al mismo tiempo involucrar a los líderes para responder con una comunicación oportuna, precisa, asertiva, clara y coherente desde todos los niveles de la organización. Además, la comunicación debe ser abierta, honesta y lo más transparente posible para mantener la credibilidad. El enfoque siempre debe provenir de un lugar de empatía y comprensión de los diferentes impactos que situaciones como estas tienen en las personas, desde lo físico hasta lo mental. El personal es nuestro activo más valioso y debemos mirar juntos nuestra misión y nuestra gente. (Kkidnman, 2021)

Mejores prácticas por recursos humanos durante el COVID-19

- Crear / activar un equipo de respuesta a emergencias. Asegurarse de que RR.HH. forme parte de un equipo de respuesta a emergencias. Proporcionar información sobre las pautas que se implementarán, recopilar y compartir las preguntas e inquietudes del personal y del cliente; informar al equipo de los nuevos desarrollos en las leyes y beneficios laborales; compartir políticas

revisadas; proporcionar estrategias para gestionar a los trabajadores remotos; compartir los riesgos relacionados con la crisis; y asegurarse de que los valores y la equidad sigan estando en el centro de la toma de decisiones. Este equipo debería haber establecido reuniones de manera regular para discutir actualizaciones, iniciativas y estrategias de comunicación. (Kkidnman, 2021)

Haga que la comunicación sea deliberada, coherente y exagerada si es necesario. La comunicación y las acciones que tome deben ser reflexivas, claras, concisas, precisas, coherentes y lo más transparentes posible. Trabaje con el liderazgo para construir un marco de actualización interno sólido y un plan de comunicación.

¡Ser proactivo! Anticipe las respuestas a las preguntas e inquietudes que enfrentará.

Cuidado al personal. Iniciativas de seguridad y bienestar de los empleados Manténgase en constante comunicación con sus empleados sobre su salud física y mental. El personal debe escuchar a los líderes y sentirse apoyado. Practique la empatía y aborde sus inquietudes rápidamente. (Kkidnman, 2021) La seguridad es esencial. Mitigue las preocupaciones y la ansiedad de los empleados hablando de manera proactiva sobre las prácticas de salud sanitaria de su organización, los equipos de seguridad y salud que puede proporcionar, y comparta las pautas de los CDC para las precauciones básicas.

CAPÍTULO V: MÉTODOS PARA LOGRAR EL BIENESTAR DE LOS PROFESIONALES DURANTE Y DESPÚES DE LA EPIDEMIA DEL COVID-19

CAPÍTULO V: MÉTODOS PARA LOGRAR EL BIENESTAR DE LOS PROFESIONALES DURANTE Y DESPUÉS DE LA EPIDEMIA DEL COVID-19

La enfermedad del COVID-19 ha alterado casi todos los aspectos de la vida cotidiana y planteando demandas sin precedentes a nuestra sociedad. Se está documentando un rápido aumento del estrés y los problemas de salud mental a medida que avanza la pandemia. Además, a medida que avanza la pandemia, es probable que las preocupaciones financieras agraven los sentimientos de ansiedad, desesperanza y frustración. (Kkidnman, 2021)

Los resultados de investigaciones recientes confirman que muchos están experimentando síntomas de depresión, ansiedad, insomnio y angustia, y los que trabajan directamente con pacientes con COVID-19 tienen un riesgo particular. Si bien aún se desconocen los predictores de angustia para los trabajadores de la salud, la investigación que ha explorado sus respuestas psicológicas a epidemias anteriores de enfermedades infecciosas encontró que los predictores claves incluyeron trabajar muchas horas, falta de apoyo y equipo vital, sentimientos de vulnerabilidad o pérdida de control, preocupaciones por la salud de uno mismo y de la familia y el sentimiento de aislamiento.

El personal tiene acceso a una variedad de recursos, como líneas de ayuda, terapia en línea y sesiones de asesoramiento grupal, y a menudo se proporciona acceso a herramientas en línea para ayudar a controlar síntomas como la ansiedad y las dificultades para dormir. Los profesionales de la salud también deben ser

conscientes de los primeros signos de estrés y agotamiento y asegurarse de practicar la autocompasión y dar prioridad al autocuidado. Se cree que las estrategias de afrontamiento individuales, como la aceptación, la activación conductual y la atención plena, son particularmente efectivas durante las crisis o desastres, ya que fomentan la resiliencia y la recuperación al aumentar la tolerancia a la angustia, mejorar los sentimientos de conexión y apoyo y alentar acciones que están dirigidas a objetivos e impulsada por valores. Debe reconocerse, sin embargo, que la aceptación del apoyo entre los profesionales sanitarios suele estar estigmatizada y esto puede ser un obstáculo para la búsqueda de apoyo. (Kkidnman, 2021)

Aunque indudablemente útiles, muchas iniciativas de apoyo que están disponibles tienen como objetivo aumentar la tolerancia al estrés y las habilidades de afrontamiento de los empleados individuales. Las organizaciones también tienen un papel fundamental que desempeñar en el apoyo al bienestar de los profesionales de la salud y otros trabajadores esenciales. Los líderes y gerentes deben ser emocionalmente resilientes y tener los conocimientos, las habilidades y las herramientas adecuadas para apoyar a su personal durante estos tiempos desafiantes.

Se han establecido tres principios estratégicos para un buen liderazgo durante la pandemia de COVID-19: gestión, planificación y acción eficaces de la crisis; comunicación que proporciona información actualizada y fomenta el empoderamiento individual; y la provisión de un "continuo de apoyo al personal"

que ofrece una variedad de iniciativas, normaliza los sentimientos de angustia y fomenta su expresión. Los líderes y gerentes también deben ser empáticos, compasivos y comprensivos; también deben ser conscientes de las circunstancias personales de sus empleados y de que pueden cambiar rápidamente. (Kkidnman, 2021)

El apoyo de los colegas es particularmente importante cuando el trabajo es muy estresante y emocionalmente exigente. Los programas de apoyo entre pares pueden ayudar a normalizar las reacciones psicológicas a los desafíos sin precedentes que enfrentan los profesionales de la salud. No obstante, deben reconocerse las limitaciones de las estructuras de apoyo entre pares "formalizadas"; aunque iniciativas como los Primeros auxilios para la salud mental pueden ayudar a crear conciencia sobre las afecciones de salud mental, hay poca evidencia de que pueda ayudar a mejorar su manejo. Pueden ser menos eficaces en las condiciones actuales que las iniciativas que fomentan la cohesión y la conexión social entre el personal y los sistemas de "compañeros". (Kkidnman, 2021)

En general, se reconoce que todos los tipos de organización deben evaluar y gestionar el riesgo de estrés relacionado con el trabajo utilizando un marco como el enfoque de Normas de gestión ejecutiva de seguridad y salud. Esto es particularmente importante en las condiciones actuales cuando la demanda aumentará para muchos, las oportunidades de control y es probable que los roles laborales se vuelvan más fluidos. Los trabajadores clave, como los profesionales

de la salud, suelen tener un fuerte sentido del deber de seguir trabajando incluso cuando están agotados. Por lo tanto, es fundamental alentar al personal a que se tome un tiempo para recuperarse mental y físicamente de las demandas de su trabajo a fin de mantener su bienestar y capacidad a largo plazo. Si bien los gerentes tienen un papel clave que desempeñar en el monitoreo y el apoyo de la salud mental de su personal, necesitan la oportunidad, el tiempo y los recursos para hacerlo de manera efectiva y para priorizar su propio bienestar y buscar ayuda si es necesario. (Kkidnman, 2021)

Los profesionales de la salud ocupacional (OH) están en una buena posición para brindar apoyo al personal y a las organizaciones durante y después de la pandemia de COVID-19. Pueden brindar orientación sobre cuestiones clave, y cómo apoyar a las personas que trabajan en casa, así como trabajar junto con los gerentes de línea para identificar ajustes que ayuden a las personas a regresar al trabajo.

Los hallazgos de un informe reciente encargado por la Sociedad de Medicina Ocupacional (SOM) que examinó cómo los profesionales y proveedores de OH pueden agregar valor a las iniciativas de bienestar en el lugar de trabajo son particularmente relevantes en las condiciones actuales. Pueden hacer una gran contribución a los programas coordinados de salud y bienestar en el lugar de trabajo que buscan desarrollar capacidades de gestión, mejorar la calidad del trabajo y mejorar las relaciones sociales. Los profesionales de OH también pueden apoyar al personal de atención médica destacando los factores de riesgo del agotamiento y las estrategias efectivas de autocuidado. (Kkidnman, 2021)

No obstante, se necesita una mejora urgente de las habilidades, ya que muchos sienten que carecen del conocimiento y las habilidades necesarias para abordar los problemas de salud mental entre el personal. También es crucial garantizar que los profesionales de OH tengan la capacidad de satisfacer lo que probablemente será una demanda sin precedentes de sus servicios, ya que una encuesta previa al COVID-19 del personal de OH encontró que muchos estaban estresados y agotados por las intensas presiones de tiempo y carga de trabajo.

El SOM está a la vanguardia al brindar al personal de OH consejos precisos y actualizados para transmitirlos a los pacientes y clientes que trabajan en la atención médica y otros sectores. Con el aporte de un grupo de expertos multidisciplinario, la Sociedad también está desarrollando un conjunto de herramientas para que los profesionales de OH y RR.HH. identifiquen lo que constituye una "buena vuelta al trabajo" en términos de garantizar un entorno físico y psicológico saludable.

La Sociedad Británica de Psicología (BPS) ha desarrollado recientemente una guía que ofrece recomendaciones prácticas a los servicios de salud sobre cómo responder a la pandemia a nivel individual, administrativo y organizacional. Otros recursos que están disponibles incluyen orientación para manejar la angustia moral entre los trabajadores de la salud. (Kkidnman, 2021)

Es importante no patologizar los miedos y ansiedades de las personas, ya que estos son tiempos estresantes y aterradores. Muchas personas se las arreglarán bien y la mayoría de las que experimentan angustia no requerirán una intervención formal ni experimentarán efectos a largo plazo. No obstante, es fundamental garantizar

que se disponga de servicios adecuados y apropiados para apoyar al personal sanitario durante la fase aguda de la pandemia y que se mantengan durante las secuelas, cuando indudablemente aumentará la demanda. (Kkidnman, 2021)

CONCLUSIÓN

Actualmente, con la crisis sanitaria que se ha presentado a raíz de la enfermedad del coronavirus, el sector de la industria hotelera se ha visto afectado en una gran parte ya que muchos de los hoteles que operan en el país fueron prácticamente forzados a cerrar por la alta ola de contagios que se presentaron a principios del año 2020.

A medida que han avanzado los estudios e investigaciones científicas en busca de la cura para esta enfermedad, se han implementado medidas estrictas y obligatorias para poder continuar con las actividades de la vida cotidiana. De este modo, la industria hotelera ha podido resurgir antes de lo previsto con su compromiso de brindar servicios de calidad a quienes desean visitar el país, ya sea por trabajo o placer.

Existe un alto riesgo al momento en que una persona decide viajar en medio de la situación que atraviesa el mundo, esto debido a que este virus se transmite de una manera muy veloz y se puede encontrar en las partes más diminutas y remotas posibles. La respiración, el tacto a objetos infectados, el contacto físico cercano con otras personas, son solo algunas de las vías de transmisión de esta mortal enfermedad.

Con el trabajo de investigación que realizamos podemos darnos cuenta de que la industria hotelera ha puesto la salud de sus colaboradores y sus huéspedes por encima de todo. Se ha convertido en su eje central el implementar cada día más

medidas efectivas para que el disfrutar de sus actividades sea completamente seguro para todos. De esta manera se busca mantener posicionada la imagen de un país completamente seguro, el cual no sea puesto en duda a la hora de ser elegido destino de inversión o de placer y ocio.

RECOMENDACIONES

Luego de haber estudiado la situación actual del sector turístico y los efectos que trajo consigo la pandemia para los profesionales del área hotelera, recomendamos realizar a cada institución hotelera un plan estratégico para lograr una adecuada reacción ante los cambios que fueron producidos por la pandemia después del Covid-19. De este modo, poder identificar los retos que deben afrontar cada departamento del hotel, así como también el departamento de gestión humana poder evaluar la adaptación de los empleados ante la crisis sanitaria.

Analizar los protocolos anti-COVID-19 que sean los más factibles para los asociados y los huéspedes, para lograr confianza en los protocolos de limpieza y demostrarles a los huéspedes que su seguridad es la prioridad a la hora de realizar turismo en nuestro país.

Finalmente, evaluar como departamento de gestión humana, las áreas de oportunidad de que tengan los asociados en su bienestar organizacional y cuales medidas optar para lograr una sana armonía en la propiedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BingBang. (18 de mayo de 2020). El turismo después de la pandemia: nuevos protocolos y en qué consiste el sistema de "burbujas". Recuperado de: https://www.bigbangnews.com/actualidad/el-turismo-despues-de-la-pandemia-nuevos-protocolos-y-en-que-consiste-el-sistema-de-burbujas-202051812320
- Cambridge University (2021) La gestión de recursos humanos y la crisis del COVID-19: implicaciones, desafíos, oportunidades y direcciones organizativas futuras. Recuperado de:

 https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-management-and-organization/article/human-resource-management-and-the-covid19-crisis-implications-challenges-opportunities-and-future-organizational-directions/6857481FD64558659EE4C17C6DAE9AB9
- Centers for disease control and prevention. (14 de Julio de 2021). How COVID-19 Spreads. Recuperado de: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/how-covid-spreads.html
- Collado, D. (23 de abril de 2021). Comienza este sábado vacunación contra COVID-19 a personal del sector turístico. Diario libre. Recuperado de: https://www.diariolibre.com/actualidad/comienza-este-sabado-vacunacion-contra-covid-19-a-personal-del-sector-turistico-MN25828602
- Cortiñas Haivanjoe. (17 de marzo de 2020). Impacto del coronavirus en la economía dominicana. El dinero. Recuperado de:

 https://eldinero.com.do/101040/impacto-del-coronavirus-en-la-economia-dominicana/
- Cuevas, J. (15 de octubre de 2020). Los efectos del Covid-19 en la economía dominicana. El día. Recuperado de: https://eldia.com.do/los-efectos-del-covid-19-en-la-economia-dominicana/

- Estévez, J. (17 de junio de 2021). Efectos del aumento de los costos de construcción en el mercado. Listín Diario. Recuperado de: https://listindiario.com/la-republica/2021/06/17/675350/efectos-del-aumento-de-los-costos-de-construccion-en-el-mercado
- Fernández, A. (19 de marzo de 2021). Están en proceso de vacunación del personal hotelero; para Semana Santa seguirá protocolo. Listín Diario. Recuperado de: https://listindiario.com/economia/2021/03/19/661799/estan-en-proceso-de-vacunacion-del-personal-hotelero-para-semana-santa-seguira-protocolo
- Fernández, Y. (15 de marzo de 2021). Pandemia y su impacto en el turismo de la República Dominicana. El Hoy. Recuperado de:

 https://hoy.com.do/pandemia-y-su-impacto-en-el-turismo-de-la-republica-dominicana/
- Finnish institute for health and welfare. (10 de mayo de 2021). Transmission and incubation period of coronavirus. Recuperado de:

 https://thl.fi/en/web/infectious-diseases-and-vaccinations/what-s-new/coronavirus-covid-19-latest-updates/transmission-and-protection-coronavirus/transmission-and-incubation-period-of-coronavirus
- Fondo monetario internacional. (26 de febrero de 2021). El turismo en el mundo tras la pandemia. Recuperado de:

 https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world
- Gobierno de baja california sur. (s.f.). Protocolo de reactivación económica de restaurantes y servicios de alimentos en el estado de baja california sur. Recuperado en:

 https://www.coeprisbcs.gob.mx/files/covid19/Protocolo%20Restaurantes%2
 0y%20servicios%20de%20alimentos%20BCS.pdf

- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). (mayo de 2020). Medidas parala reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Recuperado en: https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Hoteles.pdf
- Kinman. G., Teoh. K., Harriss. A. (2020) Mejores prácticas de recursos humanos durante COVID-19. Recuperado en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7313855/
- Lewis, N. (2020) Los gerentes de recursos humanos reconsideran su papel durante la pandemia de coronavirus. Recuperado en: https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-news/pages/hr-managers-rethink-their-work-coronavirus-pandemic.aspx
- Made for minds (DW). (s.f.). El coronavirus, ¿una oportunidad para el turismo sostenible? Recuperado de: https://www.dw.com/es/el-coronavirus-una-oportunidad-para-el-turismo-sostenible/a-56821078
- Marriott International. (1 de septiembre de 2020). MODELO DE HOUSEKEEPING.
- Marriott International. (15 de mayo de 2020). AMERICAS STANDARDS & OPERATIONS PROTOCOLS.
- Marriott International. (s.f). POLÍTICA "Resort COVID-SAFE Reserva Conchal".
- Ministerio de sanidad. (15 de enero de 2021). INFORMACIÓN CIENTÍFICA-TÉCNICA. Enfermedad por coronavirus COVID-19. MSCBS. Recuperado de:
 - https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/ITCoronavirus.pdf
- Ministerio de turismo (MITUR). (2020). Guía oficial para la adaptación de servicios sector hotelero dominicano. Protocolos para áreas de cocina y restaurantes. Recuperado de: Guía Oficial para la Adaptación de Servicios Sector Hotelero Dominicano Escenario Post COVID-19 | TBEO Tours

- Naciones unidas. (Agosto de 2020). Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. Recuperado de:

 https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización panamericana de la salud (OPS). (enero de 2020). Cuidado del cuerpo y la salud mental en el marco de la pandemia del COVID-19.

 Recuperado de: https://www.paho.org/sites/default/files/cuidado-cuerpo-pandemia-covid19.pdf
- PNUD. (Julio de 2020). Impacto Económico y Social del COVID -19 y Opciones de Política en la República Dominicana. Recuperado de: https://dominicanrepublic.un.org/sites/default/files/2020-07/undp-rblac-CD19-PDS-Number15-RDom-ES.pdf
- Royal college of psychiatrists (2020) Bienestar organizacional durante la pandemia Covid-19: un documento de orientación. Recuperado en: https://www.rcpsych.ac.uk/docs/default-source/about-us/covid-19/organisational-wellbeing-during-the-covid-19-pandemic.pdf?sfvrsn=eae67688_2
- Rubin, E. (15 de junio de 2020). La nueva realidad del turismo después del Covid19. El financiero. Recuperado de:
 https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/ezequiel-rubin/la-nueva-realidaddel-turismo-despues-del-covid-19/
- Ruiz, E. (19 de abril 2020). El turismo dominicano: en estado latente bajo el ataque del COVID-19. Diario libre. Recuperado de: https://www.diariolibre.com/economia/el-turismo-dominicano-en-estadolatente-bajo-el-ataque-del-covid-19-IJ18333038
- Senasa. (s.f.). MEDIDAS PREVENTIVASANTE EL COVID-19 EN COCINAS Y

 COMEDORES COMUNITARIOS. Recuperado de:

 https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/recomendaciones_para_prev

- enir_el_contagio_de_covid_19_en_cocinas_y_comedores_comunitarios_-_final_26.04.pdf
- Severino, J. (22 de abril de 2021). Efectos del covid-19 en República Dominicana: Flujo turístico de 2020 fue similar al de 1998. El dinero. Recuperado de: https://eldinero.com.do/157392/efectos-del-covid-19-en-republica-dominicana-flujo-turistico-de-2020-fue-similar-al-de-1998/
- Torre, J. (14 de marzo de 2020). Glamping, ¿Qué es? Hdacoyotes. Recuperado de: https://www.hdacoyotes.com/post/glamping-qu%C3%A9-es
- Torres, J. (3 de junio de 2021). El turismo dominicano con restricciones momentáneas por rebrotes de COVID. Vive Dominicana. Recuperado en: https://vivedominicana.com/el-turismo-dominicano-con-restricciones-momentaneas-por-rebrotes-de-covid/
- TSNE's Human Resources Team (2020) Mejores prácticas de recursos humanos durante COVID-19. Recuperado en: https://www.tsne.org/blog/human-resources-best-practices-during-covid-19
- Turisdom. (26 de agosto de 2020). Las medidas sanitarias y económicas para impulsar el turismo. Recuperado en: http://www.turisdom.net/las-16-medidas-sanitarias-y-economicas-para-impulsar-el-turismo/
- Universidad de chile. (7 de abril de 2020). SALUD MENTAL EN SITUACIÓN DE PANDEMIA. DOCUMENTO PARA MESA SOCIAL COVID-19. Recuperado de: https://www.uchile.cl/documentos/salud-mental-en-situacion-depandemia-documento-para-mesa-social-covid-19_162386_0_5157.pdf
- UNTWO. (29 de julio de 2020). El impacto de la COVID-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis.

 Recuperado de: https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis

- UNTWO. (s.f.). Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo internacional. Recuperado de: https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional
- World Health Organization. (30 de Abril de 2021). Coronavirus disease (COVID-19): How is it transmitted. Recuperado de: https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted



ANEXO I: ANTEPROYECTO.



VICERRECTORÍA ACADÉMICA DEPARTAMENTO CURSO MONOGRÁFICO

Anteproyecto del Trabajo Final (TF) en la Modalidad de Monografía Investigación Acción para optar por el título de Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Título de la monografía:

Protocolos implementados por el área de gestión humana de hoteles para protección del personal ante la crisis sanitaria por COVID-19, año 2021.

Sustentantes:

Andreina Santana A00097852

Esthefania Ortiz A00094917

Madelin Ramirez A00094852

Nombres de los profesores del Conferencista y el Auxiliar

Víctor Herrera y Laura Sánchez

Coordinación Trabajo Final Curso Monográfico

Dra. Sención Raquel Yvelice Zorob Ávila

Distrito Nacional

2021

ÍNDICE DE ANTEPROYECTO

- 1. La selección del título y definición del tema de investigación
- 2. Planteamiento del problema
- 3. Objetivos generales y específicos
- 4. Justificaciones teórica, metodológica y práctica de la investigación.
- 5. Marco de referencias: teórico, conceptual, espacial y temporal
- 6. Marco Conceptual
- 7. Aspectos Metodológicos. Tipo de investigación
- 8. Métodos de investigación
- 9. Tabla de contenido preliminar
- 10. Referencias bibliográficas

I. LA SELECCIÓN DEL TÍTULO Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Selección del título: Protocolos implementados por el área de gestión humana de hoteles para protección del personal ante la crisis sanitaria por COVID-19, año 2021.

1.2 Citar una definición del objeto de estudio, del campo de acción y del modelo y/o instrumento del objeto de estudio en ese campo de acción.

Según Chiavenato (2009), la gestión humana es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

El departamento de gestión humana juega un papel importante en las empresas, pues esta permite asegurar la contratación de las personas adecuadas que puedan contribuir con la ejecución de la estrategia de la organización para desarrollar habilidades que incrementen la formación del personal.

Contar con un departamento de recursos humanos en una empresa tiene un valor agregado ya que permite descentralizar las funciones y responsabilidades a otros departamentos para que de esta forma se pueda encontrar un equilibrio en la gestión del personal.

Los recursos humanos pueden verse amenazados debido a la crisis sanitaria por el coronavirus. Las empresas han implementado medidas drásticas para poder proteger los derechos de sus empleados y no aumentar el desempleo como consecuencia de la crisis. Muchos establecimientos hoteleros se han visto

obligados a desarrollar estrategias para transformar en la manera en la que operan implementando nuevas medidas a la hora de dar un servicio.

Varias cadenas hoteleras se han visto afectadas al tal punto de cerrar paulatinamente debido a brotes por COVID-19. Debido a esto, los hoteles desarrollan protocolos para proteger la integridad del personal y del huésped. Estas empresas continúan ofreciendo sus servicios incrementando más la protección y limpieza para evitar más la propagación de este virus.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La República Dominicana se ha destacado por ser uno de los destinos turísticos más atractivos de Centroamérica y el caribe, posicionándose de esta manera como uno de los más importantes en el mundo, ocupando el primer lugar a nivel regional y el 49° a nivel mundial. La industria hotelera es la principal fuente de ingresos y empleos del país, por lo que la demanda turística va en aumento cada día.

A raíz de la expansión de la pandemia por el virus del COVID-19, el sector turístico se ha visto afectado en una gran parte debido al aumento de la tasa de positividad de casos por el contagio del virus, lo que ha provocado que millones de turistas se rehúsen a visitar el país.

Por esta razón, la gran mayoría de los hoteles (los que están operando) del país han tenido que tomar medidas de manera urgente para la protección tanto de sus colaboradores como de sus ocupantes turistas, que son quienes juegan un papel fundamental puesto que ellos son los que hacen posible que se lleve a cabo esta actividad.

El proyecto de investigación pretende indagar y examinar a fondo cuales son las medidas que han implementado los departamentos de gestión humana de todos los hoteles para la protección de sus colaboradores, para que estos puedan proteger a los visitantes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los protocolos implementados por el área de gestión humana de hoteles para protección del personal ante la crisis sanitaria por COVID-19, para el año 2021?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de los hoteles en la República Dominicana con el COVID-19?

¿Cuáles son las medidas de control para reducir el riesgo del contagio dentro de los hoteles?

¿Qué retos debe afrontar el área de gestión humana en los hoteles?

¿Cuáles son las consideraciones que toma en cuenta el hotel con sus empleados ante el covid-19?

¿Cuáles son las medidas que toma el departamento de recursos humanos si un empleado presenta síntomas de coronavirus?

¿Cómo los hoteles informan las medidas para evitar el contagio dentro del establecimiento?

¿Cómo ha sido la adaptación de los empleados y huéspedes ante la crisis sanitaria?

III. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

Objetivo general: Elaborar un plan estratégico para lograr una adecuada y oportuna reacción ante cambios ocurridos en el sector hotelero después del Covid-19.

Objetivos específicos:

- Identificar los retos que debe afrontar el área de gestión humana en los hoteles.
- Analizar los protocolos anti-covid que usan los establecimientos hoteleros.
- Evaluar la adaptación de los empleados y huéspedes ante la crisis sanitaria.

IV. Justificación

El turismo en la República Dominicana es una de las fuentes más importantes para la economía. Esta actividad social, política y económica genera millones de empleos en diferentes regiones del país. Sin embargo, en estos últimos años esta actividad ha sido afectada negativamente debido a la crisis sanitaria por el COVID-19. El brote de este virus ha llevado a la paralización de muchas actividades y empresas, muchas de estas han quedado tan afectadas que ya no tienen la posibilidad de seguir laborando.

Esta crisis ha llevado a que los establecimientos turísticos creen protocolos para que la reapertura de estos no aumente el riesgo de contagio y así se pueda proteger las personas que trabajan en este sector.

Esta investigación tiene la intención de analizar las diferentes medidas que los establecimientos hoteleros se han obligado a realizar debido a la crisis sanitaria por el coronavirus.

Ante esta situación que está viviendo el mundo, los departamentos de recursos humanos de las empresas han tenido un gran trabajo implementando estrategias para poder identificar y analizar los riegos que puede traer el COVID-19 y mejorar las prácticas en los servicios.

V. MARCO DE REFERENCIAS: TEÓRICO, CONCEPTUAL, ESPACIAL Y TEMPORAL

Marco teórico

Medidas sanitarias

Se define a las medidas sanitarias a todas aquellas leyes, reglamentos, prescripciones y procedimientos, establecidos por los países, necesarias para proteger la vida y la salud de las personas y los animales o para preservar los vegetales, previendo que no se introduzcan en sus territorios, plagas o enfermedades que atenten contra el bienestar nacional. (Ministerio de agricultura, 2012)

El instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos señala que las medidas sanitarias son un conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población. (2019)

El sistema de información comercial indica que las medidas sanitarias se establecen para asegurar la inocuidad de los alimentos y evitar la propagación de plagas entre los animales y los vegetales en el intercambio comercial de productos. (2017)

Una medida sanitaria o fitosanitaria es toda medida aplicada para proteger la vida y la salud de Animales o vegetales frente a riesgos resultantes de la entrada o propagación de plagas o enfermedades; Personas y animales de riesgos resultantes de la presencia de contaminantes, toxinas o aditivos en los productos alimenticios, bebidas o piensos; Personas de riesgos resultantes de enfermedades propagadas por animales, vegetales o productos derivados de ellos; o de la entrada o propagación de plagas. (Perú 2016)

El diccionario Panhispánico del español jurídico define las medidas sanitarias como un reglamento destinado a proteger la salud y la vida de los animales y preservar los vegetales en el territorio del Estado de los riesgos resultantes de la entrada, radicación o propagación de plagas, enfermedades y organismos pirógenos o portadores de enfermedades. (España 2000)

Hanna Intruments define a las medidas sanitarias indica que estas tienen como objetivo principal proteger la vida de las personas, animales y plantas, ante cualquier contaminante u organismo patógeno. (2002)

Medidas Sanitarias para el Covid19

Para evitar la propagación de la COVID-19:

- Lávate las manos con frecuencia. Usa agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol.
- Mantén una distancia de seguridad con personas que tosan o estornuden.
- Debes utilizar mascarilla cuando no puedas mantener el distanciamiento físico.
- No te toques los ojos, la nariz ni la boca.
- Cuando tosas o estornudes, cúbrete la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo.
- Si no te encuentras bien, quédate en casa.
- En caso de que tengas fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica.

Uso mascarilla

Todas las personas de 2 años de edad o más deben usar mascarillas en público.

Las mascarillas se deben usar además de mantener una distancia de al menos 6

pies, especialmente si está con personas que no viven con usted.

Si un integrante de su hogar se infecta, el resto de los miembros de su hogar deberían tomar precauciones, como el uso de mascarillas, para evitar transmitir el virus a otras personas.

Lávese las manos o use un desinfectante de manos antes de colocarse la mascarilla. Use la mascarilla de tal manera que le cubra la nariz y la boca, y

asegúrela por debajo del mentón. Ajuste la mascarilla contra los lados de su cara con las tiras detrás de las orejas, o ate los lazos detrás de su cabeza.

Si se tiene que acomodar la mascarilla constantemente, quiere decir que no ajusta correctamente y quizá deba buscar otro tipo o marca de mascarilla. Las mascarillas son obligatorias en aviones, autobuses, trenes y otros medios de transporte público que llegan o salen de los Estados Unidos y circulan por el país y en centros de transporte de los EE. UU. como aeropuertos y estaciones. Los viajeros no están obligados a usar una mascarilla en áreas al aire libre de medios de transporte (como en la cubierta superior de un ferry o en el piso superior de un autobús sin techo). Los CDC recomiendan que los viajeros que no tienen la vacuna completa sigan usando una mascarilla y manteniendo distancia física al viajar.

Mantenga una distancia de 6 pies de los demás. Dentro de su casa: evite el contacto cercano con las personas que están enfermas. De ser posible, mantenga una distancia de 6 pies entre la persona enferma y otros miembros de su hogar. Fuera de su casa: mantenga una distancia de 6 pies de las personas que no viven en su hogar. Recuerde que algunas personas que no tienen síntomas pueden propagar el virus.

Medidas sanitarias contra el covid-19 en hoteles

Deberán seguir sin excepción alguna, lo siguiente:

Deberán de tomarse la temperatura antes de ingresar.

- La toma de temperatura será realizada por nuestros oficiales de seguridad,
 quienes reciben capacitación por parte del Hospital Metropolitano, para
 hacer la toma adecuada y cumpliendo con el distanciamiento físico y equipo
 de protección personal.
- En caso de que el Oficial, detecte alguna de las siguientes situaciones:
 - Persona con una temperatura mayor a 37,5 °C
 - Persona que no acceda a la toma de temperatura y/o se niegue a brindar información para el registro de ingreso.

No podrá ingresar al Resort y se notificará a la Jefatura de Salud y Seguridad Ocupacional, Resort & Comunidad, así como Gerente de Infraestructura o en su defecto el Gerente Complex Loss Prevention, para que éstos entren en contacto con el jefe directo, propietario y/o rentista que solicitó el ingreso e informarle al respecto.

Las tomas de temperatura que excedan el rango de alerta serán registradas en una bitácora que estará en los distintos puestos, donde se indique: fecha, hora, cédula, nombre completo de la persona, empresa y resultados de la temperatura tomada.

- En caso de que no se pueda localizar a alguno de los contactos, la persona no ingresará y deberá de ubicarse con distanciamiento físico hasta esperar indicaciones.
- Cuando se realicen las mediciones de temperatura en Puesto 1 y se detecte una temperatura mayor a 37,5 °C se deberá informar a Resort & Comunidad y la jefa de Salud y Seguridad Ocupacional, Gerente de Infraestructura sobre

la situación. Además, debe recomendar a la persona, dirigirse inmediatamente al Condominio o residencia, sin desvíos y solicitar asistencia médica.

Uso de equipo de protección:

Como parte de nuestra política, hemos solicitado de manera obligatoria, el uso de la mascarilla o careta de protección a nuestro personal, proveedores, contratistas y concesionarios, en los siguientes escenarios:

- Mientras viaja en transporte público o privado (taxis, transporte ofrecido por la empresa o bien, vehículo propio con más de un ocupante) desde su hogar al trabajo, y viceversa. Así como en terminales o paradas.
- Toda persona que atienda público interno y/o externo. En el caso de cocinas
 y restaurantes solamente deberán usar la mascarilla quirúrgica desechable.
- Las personas que asisten al Consultorio Médico ubicado en la Sede Huacas del Hospital Metropolitano.
- Mientras se encuentren en áreas de oficinas donde se compartan cubículos
 o haya varias estaciones de trabajo cercanas, y/o en oficinas que sirvan
 como sitios de reunión donde deban permanecer más de 15 minutos con
 otras personas.
- Si se encuentra en lugares de reunión de personas en donde la exposición sea superior a los 15 minutos.

- Las personas que asisten al Comedor, mientras realizan fila y esperan a que sean servidos los alimentos.
- Las mascarillas de tela y quirúrgicas, así como las caretas que se utilicen, deben ser las proporcionadas por la empresa, ya que, es la única forma de garantizar que las especificaciones técnicas cumplen a cabalidad con los factores de protección requeridos.
- El Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Resort, además, establecerá la necesidad del uso de mascarillas y/o caretas faciales de protección, en puestos de trabajo que realicen tareas críticas donde no sea posible aplicar el distanciamiento físico de 1,8 metros con respecto a otras personas.
- Sin restricción alguna, el personal deberá seguir los protocolos de uso seguro, colocación, retiro, disposición y desinfección (sólo caretas) establecido por el Resort.
- Se solicitó al personal salir de la vivienda en ropa particular y colocarse el uniforme hasta que llegue al lugar de trabajo. Asimismo, al finalizar, nunca deberá salir con el uniforme de la empresa, para evitar cualquier tipo de suciedad y contaminación. Es indispensable colocarse un uniforme limpio y desinfectado cada día al iniciar la jornada laboral.
- En el caso del personal que trabaja en cocinas, deberán de traer un calzado distinto al que utiliza en la jornada laboral y cambiarlos antes de iniciar.

Medidas e higiene personal:

Le recomendamos seguir las siguientes medidas de prevención:

- Lavado de manos frecuente con agua y jabón, al menos 20 segundos, o bien desinfección de manos con una solución a base de alcohol sólo en caso extremo de no contar con acceso a agua y jabón de forma inmediata.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o utilizando pañuelos desechables.
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca sin antes lavarse las manos.
- Evitar compartir, socializar, con integrantes de familia que no están día a día conviviendo en su hogar: eventos sociales con grupos de amigos, compañeros o amigos del trabajo.
- No compartir equipos, objetos personales y herramientas de trabajo si éstos no han sido desinfectados, pedimos en caso de solicitarlo, no comprometer al colaborador. En el caso del personal, no compartir herramientas o equipos, sin previa autorización de su jefatura.
- Mantener el distanciamiento físico como es recomendado por el Ministerio de Salud del resto de personas en todo momento y le sugerimos hacerlo con sus vecinos o proveedores evitando comprometer su salud y la de nuestra gente.
- Le sugerimos limitar el contacto cercano con otras personas fuera de su hogar en espacios interiores y exteriores. Dado que las personas pueden transmitir el virus antes de saber que están enfermas, es importante

mantenerse alejado de los demás cuando sea posible, incluso si usted o ellos no tienen síntomas.

- El distanciamiento físico es especialmente importante para las personas que tienen un mayor riesgo de enfermedad grave por COVID-19. No salude con la mano, de beso o abrazo.
- Las personas con factores de riesgo (adultos mayores, hipertensos, cardiópatas, diabéticos, otros) pueden enfermar gravemente, deben de evitar ir a lugares públicos.
- Mantente conectado mientras te mantienes alejado. Es muy importante mantenerse en contacto con amigos y familiares que no viven en su hogar.
 Llame, o manténgase conectado a través de las redes sociales. Todos reaccionan de manera diferente a situaciones estresantes y tener que distanciarse físicamente de alguien que usted aprecia puede ser difícil.

MARCO CONCEPTUAL

Aislamiento: El aislamiento se utiliza para separar a las personas que han enfermado por una enfermedad contagiosa de aquellas que están saludables. Se restringe el movimiento de las personas que están enfermas para evitar la propagación de ciertas enfermedades. (Marriot Internacional-W Costa Rica Reserva Conchal, 2021)

Coronavirus: Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como él (MERS) y el (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente, denominado SARS-CoV-2, causa la enfermedad por coronavirus COVID-19 que se originó en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (OMS, 2020)

COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las cotícelas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, Ministerio de Salud, 2020).

Cuarentena: La cuarentena se utiliza para separar y restringir el movimiento de personas que pueden haber sido expuestas a una enfermedad contagiosa, pero que no tienen síntomas para ver si se enferman. Esas personas pueden o no ser contagiosas. (Marriot Internacional - W Costa Rica Reserva Conchal, 2021)

Desinfectar: Se refiere al uso de productos químicos, como desinfectantes registrados en la EPA, para eliminar los virus y bacterias presentes en las superficies. Este proceso no precisamente limpia los espacios sucios, pero al contrarrestar los virus y bacterias adheridos a las superficies luego de la limpieza, se puede disminuir aún más el riesgo de propagar una infección. (Marriot Internacional - W Costa Rica Reserva Conchal, 2021)

Equipo de protección especial covid19: Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra el COVID-19, por ejemplo: mascarillas, caretas, protección visual y guantes. (Marriot Internacional - W Costa Rica Reserva Conchal, 2021)

Limpieza: Se refiere a la eliminación de suciedad e impurezas de las superficies. Este proceso no elimina los virus y bacterias que se encuentren adheridos a las superficies. (Marriot Internacional - W Costa Rica Reserva Conchal, 2021)

MARCO ESPACIAL

La investigación se realizará en la provincia de Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana.

MARCO TEMPORAL

La investigación se realizará en entre los meses Mayo- Agosto del año en curso 2021.

VI. Aspectos Metodológicos

Tipo de investigación

El tipo de investigación que utilizaremos es el descriptivo ya que describiremos, acumularemos y procesaremos datos para definir un análisis basado en la descripción de la condición de las medidas tomadas por el departamento de RRHH en los hoteles.

Utilizaremos los siguientes métodos de investigación:

Método sintético: Se utilizará este método ya que haremos recolecciones de datos e información y realizaremos un análisis de razonamiento para reconstruir y sintetizar los datos de gran relevancia para nuestra investigación.

Método Inductivo: Utilizaremos el método inductivo ya que sacaremos conclusiones generales partiendo de hechos particulares.

Nos basaremos en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos para poder llegar a una conclusión.

VII. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se utilizará será la entrevista.

La entrevista: Se utilizará para analizar más a fondo cuales medidas ha tomado la propiedad turística para el bienestar laboral de los empleados.

Investigación en internet

Se procederá a utilizar los medios electrónicos, tales como páginas web, libros disponibles en la web, Tesis e informes publicados en las páginas web

VII. TABLA DE CONTENIDO PRELIMINAR

Resumen

Agradecimientos

Dedicatorias

Introducción

Capítulo 1: Coronavirus (COVID-19)

- 1.1 Origen y Transmisión
- 1.2 Salud mental en el personal hotelero durante la pandemia.
- 1.3 Acciones dirigidas a proteger la salud mental de los profesionales hoteleros

Capítulo 2: Covid-19 y sus efectos

- 2.1 Efectos Covid-19 en el turismo internacional
- 2.2 Efectos Covid-19 en la economía de República Dominicana
- 2.3 Efectos Covid-19 en el turismo de República Dominicana
- 2.4 Situación actual del turismo.

Capítulo 3: Medidas y protocolos contra el covid-19 en el turismo de República Dominicana

3.1 Medidas sanitarias del sector turístico en República Dominicana

3.2 Protocolos del personal hotelero en la propiedad hotelera

3.3 Protocolos anti covid-19 en manipulación de alimentos y bebidas.

Capítulo 4: Gestión Humana durante del Covid-19

4.1 Retos del departamento de gestión Humana durante el Covid-19 en los

hoteles del Distrito Nacional.

4.2 Bienestar Organizacional en tiempos de Covid-19

4.3 Medidas del departamento de gestión Humana ante positivo a Covid-19

Capítulo 5: Métodos para lograr el bienestar de los profesionales

durante y después de la epidemia del COVID-19.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Obtenido de Academia. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n _del_Talento_Humano
- Ministerio de Salud pública (2020) Guía de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias

http://digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epidemiologicas/Coronavirus/Nacional/Guia%20Limpieza%20y%20Desinf.%20Superficies%20Hosp.%20MSP%2C%202020.pdf

- Ministerio de Salud pública (2020) *Orientaciones contra el covid19* http://digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epi demiologicas/Coronavirus/Nacional/Orientaciones%20generales%20sobre %20el%20COVID-19.pdf
- Ministerio de Salud pública (2020) Plan de contingencia ante enfermedad coronavirus

http://digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epidemiologicas/Coronavirus/Nacional/Plan%20de%20Contingencia%20ante%20enfermedad%20por%20coronavirus%20COVID-19.pdf

Ministerio de Salud pública (2020) Precauciones de aislamientos en los casos de covid19

http://digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epidemiologicas/Coronavirus/Nacional/Precauciones%20de%20aislamiento%20en%20casos%20de%20COVID-19.pdf

Ministerio de Salud pública (2020) Recomendaciones para diagnóstico y tratamiento de coronavirus http://digepisalud.gob.do/docs/Vigilancia%20Epidemiologica/Alertas%20epi demiologicas/Coronavirus/Nacional/Protocolo%20para%20el%20Diagnostic o%20y%20Tratamiento%20del%20Coronavirus%20COVID-19.pdf

Reingex, I. (2021) *Medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF):* http://www.reingex.com/Medidas-sanitarias.shtml

ANEXO II: ENTREVISTA A CAROLINA RAMIREZ, GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL W COSTA RICA, RESERVA CONCHAL.

1- ¿Cómo ha afectado el covid-19 en el turismo de la ciudad?

Cuando inicio la pandemia cerraron los aeropuertos y esto hizo que cerraran hotel. Luego que volvieron a abrir en noviembre del 2020, el proceso de vacunación aún no había comenzado y como no había exactas medidas de seguridad para los huéspedes les era muy difícil viajar sea por trabajo o de vacaciones. El movimiento de turistas era muy bajo y este es nuestro mercado principal. Hemos estado viendo que el cliente que teníamos fue cambiando, y ahora solo tenemos de placer y vacaciones y al ser un hotel de negocios quedo rezagado casi a su totalidad.

2- ¿Cuáles fueron los principales retos que tuviste como jefa de un departamento de RRHH al momento de la pandemia?

Al momento de inicio de la pandemia, lo primero fue la incertidumbre, ya que no sabíamos que iba a pasar con el personal. Aprender a manejar la incertidumbre de las personas, ellos estaban muy temerosos de que iba a pasar con sus trabajos y obviamente a ese punto nosotros no teníamos las respuestas, pues esto dependía completamente de los propietarios. Y aprender ver el mejor escenario para poder cuidar a la gente. Los propietarios para no dejar en la calle a su personal acudieron a reducción de salarios, los socios como los de salario base no se vieron tan afectados a

esta reducción, sin embargo, como recursos humanos teníamos el deber de ayudarlos a entender que las cosas habían cambiado y no teníamos los mismos recursos que antes y que los pocos que teníamos debíamos de cuidarlos para tener la menor cantidad de gastos posibles para poder preservar la mayor cantidad de empleos posibles.

Luego de la apertura de la propiedad, debíamos ayudarlos a entender, que, si antes teníamos el transporte, las rutas se reducirían a hora más limitadas. Era básicamente a ayudarlos a entender que reducimos muchas cosas para que todo diera abasto.

3- ¿Cuáles medidas tomo el hotel para poder llevar la operación del hotel en plena pandemia?

Pues nos tocó repensar desde cero y olvidarnos del esquema que teníamos. Es una propiedad de alto nivel de servicio con muchos gastos. Nos tocó pensar, bueno si tenemos tanto nivel de ocupación, deberíamos trabajar con solo un área y no con toda la torre. Poder economizar electricidad y rediseñar un menú que en vez de tener unas 25 opciones se redujera a unas 10 o 15 y así no haya tanto desperdicio de comida. Se fue cada área reajustando a ver de qué forma se podía economizar. También como recursos humanos no solo enfocarnos en los gastos si no también ayudar al personal a entender que debe cuidarse y cuidar al huésped y orientarlos a que los estándares de la compañía fueran los correctos. Exceder los procesos de higiene, si antes

se lavaban solo las manos antes de comer, ahora era cada 20 minutos ir a lavárselas y las mascarillas cambiarlas cada 4 horas.

4- ¿Cuáles medidas ha tomado el hotel con los asociados que han dado positivo al covid-19?

Cuando una persona da positivo obviamente se aísla y se manda a casa, se le da seguimiento con un médico personal de la compañía para ver cómo va su salud. Igual si es un cliente que da positivo en la propiedad, se coloca en una habitación donde se aísla y nosotros nos encargamos de cubrirle las comidas, colocándoselas en empaques para llevar y luego se recoge de la puerta de la habitación y se bota. Igual se entra en un proceso de investigación para ver si alguna de estas personas tuvo contacto con otras personas y se evalúan para ver si fueron infectados y ver si pueden seguir en la propiedad, en el caso de que fuera un asociado.

5- ¿Cuáles protocolos tiene el personal del hotel para medidas anti covid-19?

Pues mira, todo el mundo debe portar todo el tiempo usar mascarillas, solo retirarla cuando va a almorzar y cambiárselas por lo menos dos veces durante el turno. Al momento de entrada y salida lavarse las manos y andar con un desinfectante para limpiar cualquier área publica que toquen. Los lugares como la recepción donde tienen contacto de frente con las personas tienen un acrílico transparente para evitar cualquier contacto. Igual cualquier lugar donde se hagan filas como los restaurantes o el baño tienen el

distanciamiento marcado en el piso para que las personas lo respeten. En el caso de las habitaciones para los huéspedes, solo se les da la limpieza a menos que ellos la soliciten y en caso de la camarista llegar al cuarto y toparse con el cliente, este debe salir y dejar sola a la camarista para mantener la distancia uno del otro.

6- ¿Cómo ha afectado la pandemia en la productividad de los empleados?

Pues mira, hemos tenido ambas partes, hemos tenido toda una montaña rusa de emociones por todo esto de la incertidumbre de la situación y pues todo esto trae colas en el desempeño. Tuvimos casos de personas que necesitaron apoyo psicológico porque su productividad se estaba viendo afectada. Así como también tuvimos casos de personas que aprovechar la oportunidad de reinventarse y adaptarse a nuevos cambios. Nos movimos mucho a posiciones que sean multifuncionales y permita el desarrollo de los asociados como así también en aumento de productividad. Entonces a nivel de números y estadísticas la productividad aumento mucho en relación al año pasado, se ven número bastante favorables para la propiedad.

7- ¿Cuáles mediadas ha tomado el departamento de RRHH para poder trabajar el bienestar organizacional de sus asociados después de la pandemia?

Pues nos dimos cuenta que lo más importante en un momento de incertidumbre era la comunicación, que la gente supiera, probablemente a

un inicio la comunicación fuera, yo no tengo idea de lo que va a pasar, yo tengo la misma incertidumbre que ustedes y luego cuando tuviéramos la información la pasábamos. Era que la gente supiera lo que estaba pasando. Luego cuando tomábamos decisiones de esto o esto, le comunicábamos a la gente el porqué de cada cosa. También creamos un programaba de bienestar, es un programa orientado a la salud mental, donde tenemos charlas mensuales, orientadas a la educación de la salud mental.

8- ¿Cómo ha afectado el trabajo remoto en las relaciones entre asociados?

Pues fuera del calor humano, que dé nos gusta abrazarnos y vernos de frente y demás, yo te diría que no ha habido gran afectación. Nosotros logramos adaptar las herramientas existentes para trabajar efectivamente de manera remota. Con los asociados, en el momento en que nos fuimos todos a casa, creamos un grupo de WhatsApp donde solo se compartían informaciones importantes o preguntas y dudas que tuvieran en todo el proceso para así tener de cerca a todo el que nos necesitaba en cada momento.

9- ¿Cuáles han sido los principales retos luego de la reapertura del hotel post covid-19?

Pues entender de que a pesar de que estábamos devuelta la pandemia no se había ido y que teníamos que cuidarnos. Por otro lado, ayudar a entender a la gente que debía volver, porque si hubo mucha gente que estaba asustadas porque se iba a exponer, pero al mismo tiempo no quería perder su trabajo. Ayudarle entender que los protocolos que estábamos tomando eran también para protegerlos, porque hasta yendo al supermercado una persona de puede contagiar. Ayudar a entender a la gente que estábamos en una situación diferente, no teníamos los mismos recursos al inicio, donde hemos reducido no solo el personal sino también muchas cosas del hotel.

10-¿Cuáles medidas está tomando el departamento de RRHH para mantener a sus empleados motivados después de la pandemia?

Pues yo te puedo decir que no hemos tomado grandes medidas, no hemos reinventado la rueda. Seguimos haciendo las mismas actividades que hacíamos antes, como actividades digitales y las que podemos hacer en persona manteniendo la distancia pues las hacemos. Como las fechas patrias o almuerzos especiales como la celebración de los padres o las madres. También abrimos un foro nuevo donde hacemos una llamada por Teams dos veces al mes donde pueden conectarse y hablar con recursos humanos sobre cualquier inquietud que tengan. Tratando así de mantenerse unido con los asociados a pesar de que muchas cosas han cambiado, pero dejándoles saber que estamos para ellos y para todo lo que necesiten.

ANEXOS III: FOTO DE ENCUENTRO PARA LA ENTREVISTA



(Entrevista a Carolina Ramírez, vía Microsoft Teams)

ANEXOS IV: PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DE MANOS EN GENERAL.



ANEXO V. SÍNTOMAS COVID-19



ANEXO VI. ACCIONES ANTE UN CASO SOSPECHOSO DE CORONAVIRUS

ACTUACIÓN ANTE LA PRESENCIA DE SIGNOS Y SÍNTOMAS

- Aislar a la persona en un sector separado del sector de elaboración, preferentemente con ventilación e idealmente destinada para estos casos.
- Proveer al trabajador de un barbijo tan pronto como se identifique, explicándole su correcto uso.
- Todo el personal que lo asista debe usar barbijo, guantes y protección en los ojos.
- Evitar contactos personales con otros trabajadores.
- Deberá identificar a las personas del grupo de trabajo con las que tuvo contacto estrecho, quienes deberán realizar el aislamiento obligatorio hasta tanto se obtengan los resultados del caso sospechoso
- Ejecutar inmediatamente un procedimiento especial e integral de limpieza y desinfección total de las instalaciones

ANEXO VII: EVALUACIÓN PLAGIO

Dustball Plagiarism Report

Score: 100%

ASANTE EL COVID-19 EN COCINAS Y COMEDORES COMUNITARIOS

(2021) Medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF): {http://www

Analizar los protocolos anti-covid que usan los establecimientos hoteleros OK

Debes utilizar mascarilla cuando no puedas mantener el distanciamiento físico OK

chos establecimientos hoteleros se han visto obligados a desarrollar estrategias OK

Mantener el distanciamiento físico como es recomendado por el Ministerio OK al college of psychiatrists (2020) Bienestar organizacional durante la pandemia OK istanciamiento físico es especialmente importante para las personas que tienen OK

Creciente magnitud: cuanto más extenso el tiempo de distanciamiento social, OK

empresas continúan ofreciendo sus servicios incrementando más la protección OK erio de Salud pública (2020) Recomendaciones para diagnóstico y tratamiento OK

emás, debe recomendar a la persona, dirigirse inmediatamente al Condominio OP
crisis ha llevado a que los establecimientos turísticos creen protocolos OP

s logramos adaptar las herramientas existentes para trabajar efectivamente de O

nas y restaurantes solamente deberán usar la mascarilla quirúrgica desechable OK destinos (30%) suspendieron total o parcialmente los vuelos internacionales OK

Mantener el distanciamiento físico como es recomendado por el Ministerio Ol

Frente a las novedosas y desafiantes medidas para el distanciamiento Orar información de fuentes confiables y principalmente sobre medidas prácticas Or

d del coronavirus para sobrevivir y su contagiosidad disminuyen rápidamente OK



© 2002-2021 The Plagiarism Checker http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker

