

## **PERCEPCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE UN HOTEL 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE ENCARNACIÓN**

Jonathan Matias Rotela Duarte<sup>1</sup>

### **Resumen**

Este trabajo trató sobre la percepción del cliente externo acerca de la implementación del protocolo de bioseguridad en el área de recepción de un Hotel 3 estrellas de la ciudad de Encarnación. Tal abordaje se debió a que las medidas de bioseguridad ante la COVID-19 en los hoteles precisan ajustarse y evaluarse en función de la etapa de la pandemia y los servicios que se brindan actualmente a los clientes, generando capacidades para garantizar la sostenibilidad del sector. El objetivo fue diagnosticar la percepción del cliente externo acerca de la implementación del protocolo de bioseguridad en el área de recepción de hotel. Este propósito fue conseguido mediante una investigación cuantitativa-descriptiva a través de un cuestionario con 17 preguntas cerradas, aplicado por cuestiones de acceso a un muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando la muestra conformada por 27 clientes externos, que accedieron a completar una encuesta en línea. Para el análisis, se agruparon los datos en tablas. Para la variable conocimiento, se empleó una escala promediando los resultados e identificando posteriormente el grado; para la sensación, se analizaron los datos mediante la aplicación de tendencias. La investigación diagnosticó que los clientes externos tienen un alto grado de conocimiento acerca de los protocolos de bioseguridad para la industria hotelera y describió que una mayor sensación de seguridad proviene del uso de elementos como mamparas acrílicas y marcadores de distancia. También se observó divergencias en la atención por parte de los colaboradores internos para adherirse completamente a lo establecido por la Guía de Buenas Prácticas de la Asociación Industrial Hotelera del Paraguay (AIHPY). Así pues, los resultados demostraron que la correcta aplicación del protocolo potencia la sensación de seguridad y evita nodos de riesgo, así como sirve para comprender la confianza que la implementación del protocolo ofrece con el fin de que las marcas obtengan un mejor nivel de percepción.

Palabras-clave: Pandemia - Industria hotelera – Percepción – Seguridad - Paraguay.

<sup>1</sup> Licenciado en Hotelería y Turismo. Universidad Autónoma de Encarnación. [jonathan.rotela83@unae.edu.py](mailto:jonathan.rotela83@unae.edu.py)