UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ANGELA PATRICIA TIRADO MENDOZA

LESLIE SORIA PARDO

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 7:00 A.M. del día viernes 16 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Roger Lozano Ruiz (Presidente), Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro), y Mg. Peter Matos Chino (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Angela Patricia Tirado Mendoza y Leslie Soria Pardo, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 8:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Roger Lozano Ruiz
Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Mg. Roger Lozano Ruiz

Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez

Miembro

Mg. Peter Matos Chino

Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Asesor

Angela Patricia Tirado Mendoza

Tesista

Leslie Soria Pardo

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0759-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022".

Autor(es)	:	**TIRADO MENDOZA, ANGELA PATRICIA** **SORIA PARDO, LESLIE**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 12/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Angela Patricia Tirado Mendoza

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:
Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la rentabilidad de los servicios de la empresa ASE CENAE E.I.R.L, AÑO 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

En la Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 05 / 2023

Email: an727178l@gmail.com
Teléfono: 995989939

Firma:
DNI: 46866001

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LESLIE SORIA PARDO

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJELEMAR E.I.R.L, 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARONGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material potentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicado en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11/05/2023

Email: elspardo94@gmail.com
Teléfono: 963194511

Firma:
DNI: 48689568

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Con todo mi corazón dedico el presente trabajo de investigación a Dios, a mis familiares cercanos y a los amigos que en mis tiempos más difíciles me apoyaron y aconsejaron, pues sin eso no lo habría logrado.

Angela Tirado

Dedico este humilde trabajo a mis padres, amistades cercanas y demás personas que estuvieron y están junto a mi orientándome, aconsejándome como mejorar cuando me equivoco, alentándome cuando emprendo una nueva meta y consolándome cuando las cosas no van tan bien.

Leslie Soria

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le brindamos toda nuestra gratitud al personal que laboran en la Universidad Nacional de Ucayali, que, durante toda nuestra estadía como estudiantes, nos brindaron los mejores conocimientos y atención para formarnos como buenos profesionales.

De la misma forma le agradecemos de manera especial a los docentes que nos enseñaron, ya que fueron nuestros guías y consejeros en muchos ámbitos.

Angela y Leslie

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCION xvi

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION 19

1.1. Descripción del problema 19

1.2. Formulación del problema 21

1.2.1. Problema general 21

1.2.2. Problema específico 21

1.3. Objetivos 21

1.3.1. Objetivo general 21

1.3.2. Objetivo específico 21

1.4. Hipótesis 22

1.4.1. Hipótesis general 22

1.4.2. Hipótesis especificas 22

1.5. Variables 22

1.5.1. Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 22

1.5.2. Variable 2: Rentabilidad 22

1.6. Operacionalización de variables 23

1.6.1. Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 23

1.6.2. Variable 2: Rentabilidad 23

1.7. Justificación e importancia 24

1.7.1. Justificación teórica 24

1.7.2. Justificación metodológica 24

1.7.3. Justificación práctica 25

1.7.4. Importancia 25

CAPITULO II: MARCO TEORICO 26

2.1. Antecedentes del problema 26

2.1.1. Antecedentes internacionales 26

2.1.2. Antecedentes nacionales 28

2.2. Bases teóricas del problema 30

2.2.1. Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 30

2.2.2. Variable 2: Rentabilidad 33

2.3. Definición de términos básicos 36

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 40

3.1. Método de investigación 40

3.1.1. Tipo de investigación 40

3.1.2. Nivel de investigación 40

3.1.3. Diseño de investigación 41

3.2. Población y muestra 41

3.2.1. Población 41

3.2.2. Muestra 42

3.3. Instrumento de recolección de datos 42

3.4. Procedimiento de recolección de datos 42

3.5. Tratamiento de los datos 43

CAPITULO IV: RESULTADOS 44

4.1. Resultados de la investigación 44

4.1.1. Resultados de la evaluación del instrumento 44

4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento 45

4.2. Prueba de hipótesis 61

4.2.1. Prueba de normalidad 61

4.3. Contraste de hipótesis 63

4.3.1. Contraste de la hipótesis general 63

4.3.2. Contraste de la primera hipótesis especificas 65

4.3.3. Contraste de la segunda hipótesis especificas 66

4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis especificas 67

4.4. Discusión de resultados 68

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 71

5.1. Conclusiones 71

5.2. Recomendaciones 72

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 74

ANEXOS 80

Anexo 1: Operacionalización de variable 80

Anexo 2: Matriz de consistencia 81

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos 83

Anexo 4: Validación del instrumento 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento 44

Tabla 2: Baremos de la variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 45

Tabla 3: Baremos de la dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 47

Tabla 4: Baremos de la dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgo de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 49

Tabla 5: Baremos de la dimensión 3: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 51

Tabla 6: Baremos de la variable 2: Rentabilidad 53

Tabla 7: Baremos de la dimensión 1: Rentabilidad económica de la variable 2: Rentabilidad 55

Tabla 8: Baremos de la dimensión 2: Información financiera de la variable 2: Rentabilidad 57

Tabla 9: Baremos de la dimensión 3: Eficiencia y eficacia de la variable 2: Rentabilidad 59

Tabla 10: Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad Variable 2: Rentabilidad 62

Tabla 11: Interpretación de los valores del coeficiente Rho de Spearman 63

Tabla 12: Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad y la Variable 2: Rentabilidad. 64

Tabla 13: Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la dimensión: Instalación de lavaderos de mano y la variable 2: Rentabilidad 65

Tabla 14: Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la dimensión: Elaboración del mapa de riesgo y la variable 2: Rentabilidad 66

Tabla 15: Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la dimensión: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la variable 2: Rentabilidad 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Protocolos de bioseguridad 31

Figura 2: Componentes del mapa de riesgo 33

Figura 3: Gráfico de barras de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 46

Figura 4: Gráfico circular de la variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad 46

Figura 5: Gráfico de barras de la dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 48

Figura 6: Gráfico circular de la dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 48

Figura 7: Gráfico de barras de la dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgos de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 50

Figura 8: Gráfico circular de la dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgos de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 50

Figura 9: Gráfico de barras de la dimensión 3: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 52

Figura 10: Gráfico circular de la dimensión 3: verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad 52

Figura 11: Gráfico de barras de la variable 2: Rentabilidad 54

Figura 12: Gráfico circular de la variable 2: Rentabilidad 54

Figura 13: Gráfico de barras de la dimensión 1: Rentabilidad económica de la variable 2: Rentabilidad 56

Figura 14: Gráfico circular de la dimensión 1: Rentabilidad económica de la variable 2: Rentabilidad 56

Figura 15: Gráfico de barras de la dimensión 2: Información financiera de la variable 2: Rentabilidad 58

Figura 16: Gráfico circular de la dimensión 2: Información financiera de la variable 2: Rentabilidad 58

Figura 17: Gráfico de barras de la dimensión 3: Eficiencia y eficacia de la variable 2: Rentabilidad 60

Figura 18: Gráfico circular de la dimensión 3: Eficiencia y eficacia de la variable 2: Rentabilidad 60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. Se consideró al tipo de estudio aplicado como el más conveniente para el presente desarrollo, alcanzándose un nivel correlacional, habiéndose empleado el método hipotético deductivo con un diseño investigativo no experimental transversal. Como población de estudio se consideró a todos los trabajadores que en el mes de julio del año 2022 figuraban en la planilla de la empresa Aje Lemar E.I.R.L, y dado que su número es pequeño y todos sus elementos son accesibles, se optó por un muestreo censal, es decir como muestra se incluyó a toda la población, cuyo número fue de 42. En cuanto al instrumento de recolección de datos se utilizó al cuestionario, el cual estuvo compuesto por 32 preguntas, las mismas que contaron con cinco alternativas de respuestas codificadas en base a una escala ordinal, muy similar a la de Likert. Los datos recolectados a partir de la aplicación del cuestionario fueron ordenados en hojas Ms Excel, siendo después procesados en el programa SPSS versión 25, habiéndose generado tablas y gráficos que permitieron una mejor comprensión de los resultados. Además, para el respectivo contraste de hipótesis se calculó previamente el coeficiente Rho de Spearman, el cual, para las dos variables analizadas arrojó el valor de 0,793, luego se calculó la significancia bilateral empírica (vapor p) resultando igual a 0,001, evidenciándose que existe una relación estadísticamente significativa. Finalmente se concluyó que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L. año 2022.

Palabras clave: Bioseguridad / Rentabilidad / Yarinacocha

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how compliance with biosafety protocols is related to the profitability of the services of the company Aje Lemar E.I.R.L., year 2022. The type of study applied was considered the most convenient for the present development. , reaching a correlational level, having used the hypothetical-deductive method with a non-experimental cross-sectional research design. The study population was considered to be all the workers who in the month of July of the year 2022 appeared on the payroll of the company Aje Lemar E.I.R.L, and since their number is small and all their elements are accessible, a census sampling was chosen. , that is, as a sample, the entire population was included, whose number was 42. As for the data collection instrument, the questionnaire was used, which was composed of 32 questions, the same ones that had five alternative answers coded in based on an ordinal scale, very similar to Likert's. The data collected from the application of the questionnaire were arranged in MS Excel sheets, being later processed in the SPSS version 25 program, having generated tables and graphs that allowed a better understanding of the results. In addition, for the respective hypothesis contrast, the Spearman's Rho coefficient was previously calculated, which, for the two variables analyzed, gave the value of 0.793, then the empirical bilateral significance (vapour p) was calculated, resulting equal to 0.001, evidencing that there is a statistically significant relationship. Finally, it was concluded that compliance with biosafety protocols is significantly related to the profitability of the services of the company Aje Lemar E.I.R.L. year 2022.

Keywords: Biosafety / Profitability / Yarinacocha

INTRODUCCIÓN

El tema de seguridad laboral se ha vuelto una preocupación mucho más prioritaria para los empleadores a raíz de las restricciones sanitarias impuestas por las autoridades de salud, debido a la pandemia COVID 19. La gestión de la seguridad dentro de las respectivas empresas viene a estar influenciada por las decisiones y comportamientos no solo de quienes lideran la organización, sino que depende también de la dinámica surgida a partir de la interacción entre los trabajadores, sean estos directivos, gerentes, administradores, empleados o personal en general. Según Muñoz et al. (2021), la gestión de la seguridad laboral abarca el análisis de riesgos y agrega un conjunto de prácticas orientadas a que los procedimientos sean cada vez más confiables y en cualquiera de los casos podrían quedar anulados o minimizados de comprobarse que conllevan algún tipo de peligro para la vida o la buena salud tanto del personal como de los clientes o usuarios.

Considerando la situación de emergencia sanitaria que se vivió a raíz de la acelerada propagación del coronavirus, la Organización Mundial de la Salud – OMS, recomendó a todos los gobiernos imponer restricciones severas tales como el distanciamiento social, la obligatoriedad del uso de mascarillas, limitaciones en los aforos de lugares concurridos, etc. lo que trajo como consecuencia, en el caso extremo, la paralización total de numerosas empresas y en otros casos menos graves se produjo una caída en los ingresos por lo que se vieron obligados a despedir personal o suspender sus contratos por tiempo indefinido. La mencionada pandemia afectó también el comportamiento de los propietarios de empresas quienes tuvieron que adaptarse a una nueva realidad. Vera y Ramón (2021) sostienen que, para mantener en funcionamiento a las empresas durante los meses críticos de pandemia, se crearon equipos interdisciplinarios para el diseño de planes y monitoreo de actividades laborales en el marco de evitar el colapso de la economía mundial y poder proyectarse a una pronta la reactivación.

Los protocolos de bioseguridad han surgido como una herramienta relevante ya que permiten el establecimiento de procedimientos estandarizados mínimos para que emprendimientos como turismo y atracciones retornen sus actividades y minimicen los riesgos de nuevos brotes, así lograr obtener un servicio de calidad y sobre todo seguridad donde también puedan incrementar sus ventas. Según Amaya (2019) el termino bioseguridad ha sido un instrumento de desarrollo técnico fundamental que se ha impuesto en los últimos años en la mayoría de los países del mundo para prevenir el aumento del Covid 19, son factores que exigen la adopción de drásticas medidas sanitarias y mecanismos. En esta nueva modalidad de cumplimiento de protocolos de bioseguridad se trata de adoptar ciertas medidas de prevención con el fin de evitar el contagio y propagación del virus.

Entre las diversas medidas para controlar y disminuir los números de contagiados, se incluyeron desde las charlas de sensibilización hasta los confinamientos forzados, esto según el nivel de riesgo que implicaba el desarrollo de la actividad laboral. Los empresarios peruanos antes del COVID 19 estaban convencidos que la bioseguridad era un aspecto secundario en la administración de sus empresas que por lo general tenían acceso presencial abierto para sus clientes, sin embargo, debido a las restricciones sanitarias del año 2020, surgieron nuevas prioridades en los protocolos de ingreso y permanencia en lugares de concurrencia masiva, si bien, el confinamiento y la mayor parte de las restricciones ya no se vienen exigiendo en forma obligatoria, sin embargo ha quedado una especie de estigma hacia los negocios de los rubros bares y restaurantes sobre la importancia de que estos cumplan escrupulosamente con los protocolos de bioseguridad, ya que se fueron presentando numerosas variantes del mortal coronavirus y surgieron otras amenazas sanitarias como la viruela del mono.

Las empresas dedicadas al rubro de servicios de entretenimiento, ha tenido y tiene un gran flujo de clientes, en su mayoría turistas y visitantes, por lo cual cuida escrupulosamente la atención de las necesidades de sus clientes, buscando siempre proporcionarles una

agradable experiencia en el tiempo que permanecen en sus ambientes, garantizando su seguridad y privacidad.

Por ello, considerando todas las ideas expuestas, en el presente estudio, se buscó indagar sobre el efecto que viene teniendo el cumplimiento de los aun existentes protocolos de bioseguridad sobre la rentabilidad de una empresa que brinda servicios de entretenimiento en sus bares y restaurantes durante el año 2022, por lo que tanto el tema del grado de cumplimiento de los protocolos vigentes como de la rentabilidad de la empresa se han analizado en forma conjunta, evaluando el nivel de relación que puede existir entre ambos aspectos e identificando elementos clave sobre los que puede realizarse algún tipo de intervención futura para mejorar la condición actual de la entidad en la cual se realizó la presente investigación**.**

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, las medidas de distanciamiento social, el cierre y restricción de acceso han paralizado varias empresas, la pandemia está afectando el comportamiento de los dueños de empresas en general que tendrán que adaptarse a una nueva realidad. Los protocolos de bioseguridad surgen como una herramienta relevante ya que permiten el establecimiento de procedimientos estandarizados mínimos para que emprendimientos como turismo y atracciones retornen sus actividades y minimicen los riesgos de nuevos brotes.

Los acontecimientos recientes caracterizados por las restricciones sanitarias y el confinamiento forzado han tenido un importante impacto en la forma como se administran las empresas, lo que los clientes buscan es una experiencia nueva y que le genere recuerdos agradables. En este contexto tan particular, el tema del aseguramiento de la calidad de estas empresas pasa quizás por una de las épocas más inciertas de su historia, puesto que algunos de los retos y desafíos que deben enfrentar son completamente nuevos y directa o indirectamente exigen una auténtica transformación que permita responder a los nuevos usos y costumbres que se han de generar en el contexto post Covid-19.

Muchos han sido los esfuerzos realizados para controlar y disminuir los números de contagiados, pero son varias las personas que no son responsable con las medidas de prevención e instrucciones invasivos, además habilidades escasas de bioseguridad, tales como aseo de las extremidades superiores, aplicación de límites y proporcionales de control. Las infecciones son sucesos que reducen la calidad del servicio en el sector provocando una mala atención a los clientes reduciendo el margen de ganancias y estos provocan mayores costos financieros, y de personal.

Un aspecto crítico de la problemática asociada a la desconfianza con los servicios de bares y restaurantes, es a raíz de la crisis sanitaria, la poca importancia que se le vino dando

a la práctica y estímulo de la higiene personal permanente, dado que la mayoría de establecimientos no contaba con lavamanos cerca a la puerta de entrada y tampoco se tenía al alcance alcohol en gel o desinfectantes de calzado, que debió existir siempre y en muchas ciudades ha permanecido igual que cuando se estaba en pandemia. A esto le podríamos agregar la poca costumbre de lavarse las manos antes de sentarse a la mesa para comer, el no uso de los guantes para higienizar la infraestructura de la empresa en general y el contacto sin precaución entre el personal. No se debe pasar por alto que buena parte de los establecimientos, no contaron durante el año 2021, con personal debidamente sensibilizado sobre la importancia del cumplimiento de las normas de bioseguridad tanto por los propios trabajadores como para exigirlas a los clientes, propiciando de esa manera que no se manifestó en forma contundente la reducción de riesgos ocupacionales en todo su horizonte, por lo que deben perseguir a conciencia, especialmente en el área de recepción en donde la interacción con otros individuos es más intensa, donde existe un contacto mucho más específico en la relación trabajador cliente, que puede desembocar en el contagio de este virus.

Hasta antes del confinamiento obligatorio provocado por la pandemia COVID 19, los empresarios peruanos estaban convencidos que la bioseguridad era un aspecto secundario en la administración de empresas que tenían acceso presencial abierto hacia los clientes, sin embargo, a raíz de las restricciones sanitarias que comenzaron en marzo del año 2020, surgieron nuevas prioridades en los protocolos de ingreso y permanencia en lugares de concurrencia masiva, si bien, el confinamiento y la mayor parte de las restricciones ya no se vienen exigiendo en forma obligatoria, sin embargo ha quedado una especie de estigma hacia los negocios de los rubros bares y restaurantes sobre la importancia de que estos cumplan escrupulosamente con los protocolos de bioseguridad, ya que se fueron presentando numerosas variantes del mortal coronavirus y surgieron otras amenazas sanitarias como la viruela del mono.

La empresa Aje Lemar E.I.R.L dedicada al rubro de servicios de entretenimiento, ha tenido y tiene un gran flujo de clientes, en su mayoría turistas y visitantes de la ciudad de San Ramón, por lo cual cuida escrupulosamente la atención de las necesidades de sus clientes, buscando siempre proporcionarles una agradable experiencia en el tiempo que permanecen en sus ambientes, garantizando su seguridad y privacidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la instalación de lavaderos de mano con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?

¿Qué tipo de relación existe entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?

¿En qué medida se relaciona la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar cómo se relaciona la instalación de lavaderos de mano con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Precisar qué tipo de relación existe entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Especificar en qué medida se relaciona la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

1.4.2. Hipótesis Especificas

La instalación de lavaderos de mano se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La elaboración del mapa de riesgo se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La verificación del carnet de vacunación Covid 19 se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

“Es el conjunto de normas y medidas para proteger a los ciudadanos y al personal de una entidad frente los riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto dentro de la entidad” (Salvatierra et al., 2021, p.55).

1.5.2. Variable 2: Rentabilidad

“La rentabilidad es la relación entre excedentes que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma” (Mafra et al., 2016, p. 44).

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Variable 1: *Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad*

"Son los protocolos que facilitan la generación de un plan para la prevención del contagio y poder estar preparados en caso de que esto ocurra, el cual incluya un mapa de riesgo, así como estrategias de instalación y verificación" (Verdeza, 2020, p. 56).

Dimensión: Instalación de lavaderos de mano

Indicadores:

- Equipos de Protección
- Contingencias

Dimensión: Elaboración del mapa de riesgo

Indicadores:

- Factores de Riesgo
- Gestión de Riesgo

Dimensión: Verificación del carnet de vacunación Covid 19

Indicadores:

- Seguridad
- Servicios
- Opiniones de los clientes
- Nivel de confianza

1.6.2. *Variable 2*: *Rentabilidad*

"La rentabilidad es la medida de rendimiento que evalúa la eficacia y eficiencia de la empresa, asimismo esta medida es expresada generalmente como rentabilidad económica y rentabilidad financiera" (Gómez, 2019, p. 60).

Dimensión: Rentabilidad Económica

Indicadores:

- Capital
- Patrimonio
- Deudas
- Ingresos

Dimensión: Información Financiera

Indicadores:

- Inversión
- Utilidades

Dimensión: Eficacia y Eficiencia

Indicadores:

- Ventas esperadas y reales
- Costos esperados y reales

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1. Justificación Teórica

La presente investigación cuenta con justificación teórica, porque incentivó la reflexión, el debate y revisión sobre las teorías y conceptos existentes relacionados con la importancia de los protocolos de bioseguridad en la rentabilidad de la empresa.

1.7.2. Justificación Metodológica

Esta investigación es metodológicamente ya que a través de la aplicación, análisis e interpretación de los métodos se obtuvieron respuestas a las interrogantes planteadas, que así mismo nos permitió validar las hipótesis diseñadas y alcanzar nuestros objetivos, lo cual es fundamental, dado que, se alcanzó llegar a plantear las recomendaciones y conclusiones correspondientes.

1.7.3. Justificación Práctica

La justificación de la presente investigación es ante todo práctica, ya que al desarrollarla se llegó a proponer la solución a un problema que fue previamente percibido y que es analizado con criterio científico.

1.7.4. Importancia

Esta investigación es de carácter importante, ya que luego de los análisis y conclusiones de esta investigación, donde nos muestra los potenciales relacionados y el efecto que tiene el uso de los protocolos de bioseguridad sobre la rentabilidad.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cicerchia (2021) en su tesis titulada "*La responsabilidad turística y la bioseguridad de la ciudad de Rio 2021"* Tuvo como objetivo analizar la importancia que ha tenido la responsabilidad turística, para la implementación de la ciudad de Rio. Tuvo como resultado determinar y constatar cómo se encuentra el turismo actualmente en la ciudad de Quevedo, donde se detectó que en la actualidad el turismo ha sido un sector que se ha ido fortaleciendo poco a poco mediante proyectos de viabilidad turística, donde la implementación de las medidas de bioseguridad en las nuevas actividades de recreación genera un aporte benéfico para la sociedad. Por lo que se determinó que la importancia que conlleva de manera amplia, hacia un desarrollo turístico, sostenible y sustentable.

Farez (2021) en su tesis titulada *"Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005 bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa"* Tuvo como objetivo analizar los hoteles y su compromiso con la sostenibilidad, además de tomar en cuenta que los establecimientos a más de ser sostenibles deben cumplir con los protocolos de bioseguridad ante la pandemia existente. Tuvo como resultados determinar que actualmente el Hotel Raymipampa cumple con varios indicadores solicitados por la guía. Por lo que concluye que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es aceptable ya que se cuenta con recomendaciones básicas.

Naranjo (2021) en su tesis titulada *Análisis del sector hotelero de Canton Echeandia en tiempos de COVID-19.* Tuvo como objeto analizar la situación del sector hotelero frente a las emergencias sanitarias. Tuvo como resultados el 97% de la población encuestada respondió que sí, es necesario mantener las medidas de bioseguridad, lo que quiere decir que es de vital importancia seguir manteniendo las medidas de bioseguridad en los sectores hoteleros. Por lo que concluye en que el sector hotelero del Canton Echeandia ha disminuido

sus ingresos económicos en los tiempos de Covid-19, los gerentes de los hoteles entrevistados afirman que la afluencia de turistas a disminuido, además de tener los debidos protocolos de bioseguridad para cuando lleguen los huéspedes a sus establecimientos.

Chavarría (2021) en su tesis titulada *Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención del Covid-19.* Tuvo como objetivo determinar las normas de bioseguridad aplicadas en los establecimientos hoteleros de la zona urbana de la ciudad de Santo Domingo. Tuvo como resultado una gran parte de la población se acogió estrictamente a las normas establecidas por las autoridades de salud. Por lo que concluyo identificar que la mayoría de la población objeto de estudio posee poco conocimiento sobre el significado de bioseguridad y así también acerca de las normas de bioseguridad, los hoteles no brindan las condiciones de protección necesarias en la mayoría de los casos dejando bajo la responsabilidad de los colaboradores la adquisición de implementos de bioseguridad.

Brown, J. Murillo, I. (2020) en su tesis titulada *Protocolo de Bioseguridad par áreas de Recepción y Regiduría de pisos del Hostal Nucapacha.* Tuvo como objetivo el diseño de un protocolo de bioseguridad para áreas de un alojamiento turístico. Tuvo como resultado identificar aspectos de las medidas de bioseguridad que los colaboradores consideraban importante incluir en el diseño del protocolo, también identificar las áreas de servicio permitió delimitar y ajustar las medidas de bioseguridad a las características del establecimiento. Por lo que se concluyó que el proyecto permite que el establecimiento turístico pueda funcionar basándose en la aplicación de medidas de bioseguridad para cada una de sus áreas, cuidando la salud de sus colaboradores y huéspedes.

Yugcha (2020) en su tesis titulada *La Bioseguridad en la oferta Hotelera del Cantón Latacunga.* Tuvo como objetivo implementar el sello *safe travels* en los establecimientos hoteleros que cumplan con las medidas de bioseguridad para establecimientos de alojamiento. Tuvo como resultado que la bioseguridad forma parte fundamental de la oferta hotelera en el Cantón Latacunga, también se determinó que los huéspedes prefieren alojarse en una hostería que cumpla con los protocolos necesarios para evitar contagios por Covid-

19. Por lo que concluye que este proyecto es relevante para la divulgación del correcto uso de protocolos de bioseguridad en alojamientos adaptados como consecuencia de la Covid-19 tal es el caso del Hotel Nacional LTG quien recibe el sello.

Pozo (2020) en su tesis titulada *Medidas de bioseguridad para la cadena de Hoteles Salinas, Cantón Salinas.* Tuvo como objetivo la investigación de las medidas de bioseguridad de la cadena de hoteles Salinas, así incrementando el nivel de confianza y bioseguridad en sus servicios. Tuvo como resultado que del total de los encuestados 84% afirma que la bioseguridad mejora las condiciones y prevención ante el Covid-19. Por lo que concluye que establecer las medidas de bioseguridad para implementar la seguridad se deberá aplicar en cada una de las áreas de los hoteles, también difundir información periódica a los trabajadores y personal respecto a las normas de bioseguridad es importante.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Álvarez (2020) en su tesis titulada *Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en Hotel y Casino Las Musas.* Tuvo como objetivo generar una herramienta que permita conocer e identificar los protocolos del Plan de Bioseguridad en el Hotel. Tuvo como resultado que el hotel no está apto para su reapertura inmediata. Por lo que concluye en que incertidumbre financiera limita la implementación del plan de bioseguridad en su totalidad.

Orihuela (2020) en su tesis titulada *Buenas Prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima-2020.* Tuvo como objetivo describir la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia. Tuvo como resultado favorable ya que se tomaron muchas medidas preventivas y se realizaron cambios en las áreas, respecto a las instalaciones se implementaron medidas para salva guardar la salud de todas las personas en el hotel. Por lo que se concluye que la implementación de buenas prácticas a partir de la pandemia, fue

importante ya que a través de lo mencionado se evitó la propagación del virus y se protegió la salud de todas las personas.

De Marzo (2020) en su tesis titulada *Estudio del impacto del Covid-19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, Departamento de Lima-PERU,2020.* Tuvo como objetivo determinar el impacto del Covid-19 en un hotel 5 estrellas. Tuvo como resultado que el sector hotelero ha sido uno de los más golpeados con la pandemia, generando pérdidas económicas enormes, sin embargo, hay hoteles pertenecientes a cadenas de hoteles internaciones que durante la crisis sanitaria siguieron operando y percibiendo ingresos gracias a sus influencias económicas para la implementación rápida de sus propios protocolos de higiene y seguridad. Por lo que se concluye las medidas de bioseguridad dictaminadas por el gobierno son fundamentales para el funcionamiento de todos los hoteles.

Bazán (2020) en su tesis titulada *Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la Covid-19 en Hoteles 3 estrellas- Trujillo, 2020*. Tuvo como objetivo identificar cuáles fueron las medidas que implementaron los hoteles para garantizar la salud de los huéspedes y colaboradores, para poder reiniciar sus actividades. Tuvo como resultado que el nivel de cumplimiento de las medidas de bioseguridad es favorable para los dos Hoteles revisados. Se concluye que las medidas sanitarias y de bioseguridad que implementaron los hoteles en estudio estuvieron relacionadas al uso de EPP. Señalizaciones, uso de desinfectantes y distanciamiento social.

Silverio (2021) en su tesis titulada *Importancia de la bioseguridad en el departamento de HOUSEKEEPING de Girasoles hotel frente a la Covid-19, Lima, Perú, 2021.* Tuvo como objetivo principal determinar la importancia de la bioseguridad en el departamento de housekeeping de girasoles hotel frente a la Covid-19. Tuvo como resultado que los colaboradores reconocen la importancia de aplicar las medidas de bioseguridad durante el desarrollo de sus actividades laborales, se observó que cumplen con casi todas las medidas de seguridad. Por lo que se concluye que las medidas de seguridad son importantes para

salvaguardar la salud y seguridad de los colaboradores ante la actual coyuntura sanitaria, y debería establecerse como una práctica permanente.

Jeremías (2021) en su tesis titulada *El Covid-19 y su impacto en la rentabilidad en la empresa J y M Minería S.A.C., 2019-2020.* Tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia del Covid-19 en la rentabilidad de la empresa. Tuvo como resultado de la investigación que el Covid-19 no afecto la rentabilidad en el 2020, presentando un incremento del 59% de ventas al año anterior. Por lo que se concluye en que no se puede generalizar afirmando que la pandemia impacto negativamente en la rentabilidad de todas las empresas, pues cada sector es único.

Rios (2020) en su tesis titulada *La pandemia de la Covid-19 y su afección en la situación económica financiera del hotel Bracamonte, distrito de Huanchaco 2020.* Tuvo como objetivo determinar cómo es la afectación de la pandemia a la situación económica financiera del hotel Bracamonte. Tuvo como resultado que el hotel fue duramente golpeado económicamente durante la pandemia. Por lo que concluye que la pandemia Covid-19 tuvo una afectación duramente en la situación económica financiera en el hotel Bracamonte.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

"Es el conjunto de medidas para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia, estableciendo lineamientos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades financieras con la finalidad de proteger a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y público en general". (Acosta, 2020, p. 35).

Vera y Ramón (2021) afirman que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad: "son protocolos que recogen el conjunto de actividades a ejecutar que deben cumplirse por parte del personal que labora en la institución de salud, tratan sobre las actividades asistenciales o atienden problemas específicos del área; los principios de la bioseguridad

aplican en cualquier circunstancia laboral, siendo muy relevantes en el área hospitalaria, fundamentalmente por estar en contacto directo con individuos enfermos, situación que puede desatar un determinado contagio, por lo que cada profesional toma la medida adecuada para evitar la transmisión de las enfermedades" (p.49).

Figura 1

Protocolos de bioseguridad



Fuente: Vera y Ramón (2021)

Minsalud (2020), comprende que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad son: "un conjunto de normas y medidas de protección personal, de autocuidado y de protección hacia las demás personas, que deben ser aplicadas en diferentes actividades que se realizan en la vida cotidiana, en el ambiente laboral, escolar, etc., que se formulan con base en los riesgos de exposición a un determinado agente infeccioso y, que están orientados a minimizar los factores que pueden generar la exposición al agente y su transmisión".

Dimensión: Instalación de lavaderos de mano

Según Delgado (2017) explica que las medidas de bioseguridad "es el conjunto de medidas preventivas que tienen como objetivo, proteger la salud y seguridad de las personas con el fin de prevenir contagios de enfermedades".

UNICEF (2020), menciona que la instalación de lavaderos de mano: “garantizan una ruta de acceso seguro que, a su vez, minimice el riesgo de accidentes (camino fangoso y resbaladizo durante la temporada de lluvias, por ejemplo). De ser necesario, se deberá considerar un acceso de madera/hormigón, empedrado o ripiado hacia la instalación” (p.12).

Consejo Asesor en Seguridad y Medicina Laboral (2020) expresa que en la instalación de lavaderos de mano: “es recomendable debido a que permite prevenir contagios utilizando una ubicación especifica y necesaria para hacer el uso correspondiente de forma frecuente con abundante agua y jabón, antes y después de ingerir alimentos o bebidas, después de manipular basura, luego de tocar superficies en lugares públicos, después de ir al baño. Se debe realizar de acuerdo al procedimiento de lavado de manos, considerando una oportuna instalación de lavaderos de manos” (p.3).

Dimensión: Elaboración del mapa de riesgo

Según Rioja (2021) define el riesgo biológico como “la posible exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades, motivada por la actividad laboral. Su transmisión puede ser por vía respiratoria, digestiva, sanguínea, piel o mucosas”.

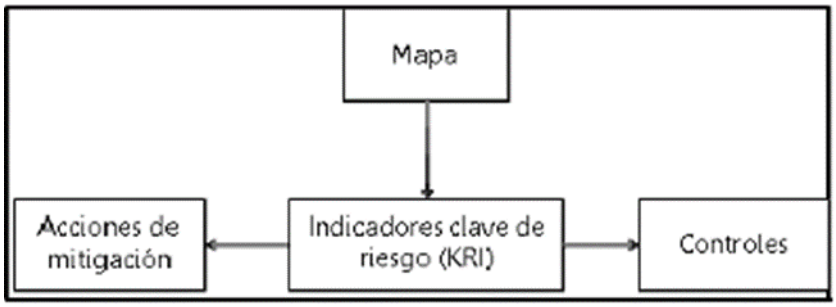
Marqués, Marín y Molina (2012), indica que la elaboración del mapa de riesgo: “engloba cualquier instrumento que, mediante informaciones descriptivas e indicadores adecuados, permita el análisis periódico de los riesgos de origen laboral de una determinada zona, confeccionar una guía que facilite la elaboración de un mapa de riesgos para la seguridad del paciente” (p.5).

Por su parte Rodríguez, Piñeiro y Llano (2013) explica que la elaboración del mapa de riesgo: “es una herramienta, basada en los distintos sistemas de información, que pretende identificar las actividades o procesos sujetos a riesgo, cuantificar la probabilidad de estos eventos y medir el daño potencial asociado a su ocurrencia. Un mapa de esta naturaleza proporciona tres contribuciones a un gestor: proporciona información integrada sobre la exposición global de la empresa, sintetiza el valor económico total de los riesgos asumidos en cada momento, y facilita la exploración de esas fuentes de riesgo. Este planteamiento

supera el enfoque clásico en materia de gestión de riesgos, que consiste en combinar una medida de la importancia relativa de la exposición y una estimación de la verosimilitud de que ese evento ocurra" (p.9).

Figura 2

Componentes del mapa de riesgo



Fuente: Rodríguez, Piñeiro y Llano (2013)

Dimensión: Verificación del carnet de vacunación Covid 19

Según Díaz, Suárez y Vásquez (2017) define la confianza de los clientes como: "un componente vital para brindar grandes experiencias, la mayoría de ellos consideran que el servicio al cliente es muy importante en su elección y lealtad a una organización".

Vera (2022) explicó que la verificación de carnet de vacunación Covid 19: "los establecimientos pueden realizar la verificación a través de la lectura del código QR y se necesita un lector de código o un teléfono inteligente. Al momento de hacer la lectura se descarga el certificado de vacunación con todos los datos de cada persona, haciendo más eficiente el proceso de la verificación de los carnets" (p.22).

2.2.2. Variable 2: Rentabilidad

"La rentabilidad es la remuneración que se busca obtener dentro de la empresa, en sus múltiples elementos en práctica de desarrollar su dinamismo económico y financiero. Estableciéndose habilidades en el manejo de los recursos propios de la empresa de manera

eficiente y eficaz, así como también en sus productos y servicios que brinda". (Díaz, 2012, p. 45).

Zamora (2008) precisa que la rentabilidad: "es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades" (p.57).

Para Contreras y Diaz (2015), la rentabilidad: "es la diferencia entre los ingresos y gastos como también es el retorno sobre la inversión, siendo una evaluación para la gestión empresarial, medida a través de las ventas, activos y capital" (p.40).

Por su parte, Gutiérrez y Tapia (2016) expresa que la rentabilidad: "es una medida de eficiencia que permite conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades y se relaciona con las ventas de una empresa, los activos y el fondo aportado por los propietarios, generando liquidez futura" (p.15).

Dimensión: Rentabilidad Económica

Según Westreicher (2020) define la rentabilidad económica "como una medida referida a un determinado periodo de tiempo del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos, es el beneficio que obtiene una empresa por las inversiones realizadas".

Contreras y Diaz (2015) expresa que la rentabilidad económica: "muestra la eficacia en el uso de los activos, se mide dividiendo el beneficio operativo después de impuestos entre el activo neto promedio" (p.40).

Zaldívar, Frías y Cardeñosa (2020) sostienen que la rentabilidad económica: "es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la

diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad" (p.9).

Dimensión: Información Financiera

Por su lado Estupillan y Orlando (2010) argumenta que la rentabilidad financiera es la capacidad que tiene para obtener utilidades, a través de su efectividad producto de la eficiencia y eficacia de sus operaciones mercantiles, aunado a los medios y recursos con que cuenta para alcanzar los objetivos propuestos, en este sentido las razones financieras de rentabilidad se ocupan principalmente en relacionar los resultados de sus operaciones contenidos en los estados financieros. (p.03)

Contreras y Diaz (2015) menciona que la rentabilidad financiera: "o también llamado ratio de retorno determina la rentabilidad con respecto al patrimonio que se mide dividiendo la utilidad neta sobre patrimonio" (p.41).

Gutiérrez y Tapia (2016) afirman que la rentabilidad financiera: "es una medida relativa de las utilidades que evalúa el rendimiento de la empresa y mide la capacidad de remunerar a los accionistas, se calcula dividiendo la utilidad después de impuestos entre los fondos propios" (p.16).

Dimensión: Eficacia y Eficiencia

Según Barrera (2016) explica "que sustenta evaluar el desempeño de las empresas, que permita identificar las causas que limitan su avance a estadios superiores de desarrollo, con miras a crear condiciones para que todas las empresas se incorporen al proceso de Mejora Continua que contribuya a elevar la eficiencia, la eficacia y la competitividad de la empresa, la eficacia consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa , la eficiencia se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos".

Rojas, Jaime y Valencia (2018) mencionan que la eficiencia y eficacia: "son la capacidad de disponer de alguien y lograr el efecto que se desea, conseguir un efecto determinado que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto

económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos que incluya factores del entorno" (p.13).

Por otro lado, Guardáis (2010) indica que la eficacia y eficiencia: "son el lenguaje común, en virtud a la facultad para lograr un efecto determinado, y la actividad, fuerza para poder obrar, ambos parten de la premisa básica de la existencia de múltiples necesidades y escasos recursos para satisfacerlas, con el fin de lograr esa satisfacción con los recursos más económicos posibles" (323).

2.3. Definición de términos básicos

Áreas de Planes de Acción: "Es una hoja de ruta que puede ayudar a lograr sus metas y objetivos, así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa de tomar muchos caminos para alcanzar metas, cumplir los objetivos y lograr resultados". (Sinek, 2019, p. 45).

Capital: "son todos los bienes físicos y recursos financieros que una empresa adquiere a través de sus socios con el fin de obtener ganancias, en otras palabras, es la suma de toda la riqueza que tiene una empresa ya sea en liquidez, bienes y recursos". (Dueñas, 2022, p.01)

Contingencias: "Es un evento que podría acontecer en el futuro, con posibles consecuencias positivas o negativas para la empresa, es decir, una contingencia es un hecho que al materializarse podría mejorar o empeorar el resultado de la compañía". (Westreicher, 2020, p. 56).

Costos esperados y reales: "conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de ser de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto y un lapso de tiempo previamente definidos". (Parodi, 2015, p. 78)

Deudas: “representa algo que se debe reembolsar, es el resultado de la solicitud en préstamo En base a lo citado, podemos referir que es la acción de acceder a un dinero en calidad de préstamo con o sin garantía, el mismo que se constituye en una promesa de devolución futura vía intereses o regalías”. (Gómez, 2017, p. 45).

Equipos de Protección: “El equipo de protección personal o EPP son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades”. (Centro nacional de prevención de desastres, 2019, p. 30)

Factores de Riesgo: “son el conjunto de microorganismos, toxinas, secreciones biológicas, tejidos y órganos corporales humanos o animales, presentes en determinados ambientes laborales, que al entrar en contacto con el organismo pueden desencadenar afecciones infectocontagiosas”. (Guzmán, V. Coronell, W. Rojas, G. Arrazola, M., 2019)

Gestión de Riesgo: “Consiste en evaluar y gestionar con la ayuda de derivados financieros, seguros y mecanismos con el grado de exposición de la empresa a distintas fuentes de riesgo”. (Grinblatt, 2017, p. 35).

Ingresos: “Representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto en efectivo o a crédito, se consideran como tales en el momento en que se presta el servicio o se vende el producto y no en el cual es recibido el efectivo”: (Guajardo, 2018, p. 87).

Inversión: “Que la empresa pueda soportar la presión financiera que se va a producir al momento de realizar la inversión, y el instante en el que se recogerán los frutos de dicha inversión; es decir, los flujos de efectivos positivos generados”. (Hinojosa, 2016, p. 27)

Nivel de Crecimiento: “Es un proceso a lo largo del tiempo en el que los niveles de actividad económica aumentan constantemente”. (Ranis, 2017, p. 35)

Nivel de Confianza: “Es el grado de certeza o probabilidad expresado en porcentaje con el que queremos realizar la estimación de un parámetro a través de un estadístico muestral”. (Candia, 2017, p. 37).

Opiniones de los Clientes: “Son información sobre si están satisfechos o insatisfechos con tu producto o servicio y sobre la experiencia general que tuvieron con tu empresa”. (Silva, 2020, p. 39).

Patrimonio: “recoge asimismo las expectativas, aun cuando no se encuentren contenidas bajo la forma de un derecho subjetivo. Sin embargo, se advierte en todos los autores que adhieren a la teoría económica un esfuerzo por establecer algunas distinciones en cuanto a la extensión de la protección que debe otorgársele a las expectativas”. (Muñoz,2016, p. 272)

Planes de Prevención: “Es el documento en que se define la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para aplicar de forma efectiva la prevención”. (Gaday, 2016, p. 50)

Seguridad: “Es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad”. (Porto y Gardey, 2017, p. 25).

Servicios: “Es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del cliente”. (Yanelys, 2019, p. 25).

Técnicas de decisiones: “Es el proceso mediante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella”. (Barrera, 2016, p. 46).

Utilidades: “admite comparaciones interpersonales que pueden al menos ser sumadas al margen. Supone también que la utilidad se mide mediante algún procedimiento

independiente de las elecciones que implican riesgo, postulando una capacidad para jerarquizar diferencias entre diversos niveles de satisfacción". (Huete, 2013, p. 67)

Ventas esperadas y reales: "permite estimar los ingresos futuros y controlar la gestión de la fuerza de ventas cuando se comparan las ventas reales con las ventas estimada". (Castro, 2019, p. 34)

CAPITULO III:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

El método de investigación para el presente estudio, Ruiz (2018) define que: “El método hipotético-deductivo es aquel parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinad ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación”. (p.56).

Como parte de la investigación por la cual se afirma que el método a seguir fue el hipotético-deductivo ya que se plantearon interrogantes tentativas, las cuales se consideran como hipótesis y que se sometieron a un riguroso procedimiento de contraste.

3.1.1. Tipo de Investigación

Según Murillo (2008) explica que: “La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación”. (p.23).

El presente proyecto fue de tipo aplicada puesto que su finalidad no fue generar nuevos conceptos ni teorías, sino únicamente aplicar lo ya conocido para generar la solución a un problema.

3.1.2. Nivel de Investigación

Según Jiménez y Gonzales (2021) define la investigación de nivel correlacional que: “abarcan estudios realizados entre las relaciones existentes de las variables estudiadas, evaluando una relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña”. (p. 175).

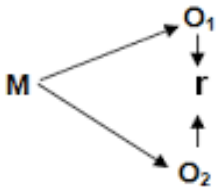
La presente investigación es de nivel correlacional ya que gracias a su propósito se llegó a determinar si sus variables de estudios se encuentran relacionadas.

3.1.3.Diseño de Investigación

Según Palella y Martins (2010) define los estudios de diseño no experimental: “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, sino se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para después analizarlos”. (p.87).

En la investigación se utilizó un diseño no experimental porque no se manipularon las variables, sino solo se observaron y estudiaron en un tiempo específico, para poder efectuar el análisis respectivo.

Esquema de la investigación:



Siendo:

M: muestra de estudio

O_1: observación de la variable Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

O_2: observación de la variable Rentabilidad

r: Correlación entre las variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1.Población

Tamayo y Tamayo (2006). La población es: “el conjunto que se encuentra conformado por todas las unidades de observación o todas las características que son de interés relevante para el investigador”. (p.58).

La población del presente estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de la empresa Aje Lemar E.I.R.L. En el mes de julio del 2022 se tuvieron registrados en la planilla de la empresa, un total de 42 trabajadores. (N=42).

3.2.2. Muestra

Según Ríos (2017), la muestra “es aquella parte del universo que vamos a utilizar para el estudio. De ahí la importancia de que esa muestra se, realmente representativa de la población a que corresponde, de modo que los resultados obtenidos puedan servir para inferir lo que está ocurriendo en la población” (p.46).

Debido a que la población destinada del presente estudio es pequeña y accesible, se consideró como muestra a toda su población. (n= 42)

3.3. Instrumento de Recolección de Datos

Según Cancela (2010) plantean que el cuestionario: “es uno de los instrumentos que sirven de guía o ayuda para obtener la información deseada, sobre todo a escala masiva”. (p.67).

El cuestionario estuvo conformado por un formulario con preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa elegida para el estudio, se trató de obtener respuestas acerca del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la rentabilidad.

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

El encuestado respondió eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario fue evaluada mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que su confiabilidad lo mediremos mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α).

El procesamiento de los posibles valores de ambas variables fue extraído de una fuente primaria a través de entrevista y encuesta, para poder ordenar los datos recogidos se han de clasificar en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos a los cuales se les asignó una escala ordinal del

1 al 5, similar a la escala de Likert; para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

3.5. Tratamiento de los Datos

Los datos almacenados en la hoja de cálculo se exportaron SPSS versión 25 para su procesamiento estadístico respectivo. Se generaron tablas y gráficos de barras que ayudaron a visualizar los resultados de una manera más clara y se acompañó de su respectiva interpretación para facilitar el respectivo análisis.

CAPITULO IV:

RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Resultados de la evaluación del instrumento

Para poder medir el grado de confiabilidad correspondiente al cuestionario formulado en el estudio, se comenzó con la evaluación del nivel de consistencia interna, asimismo, de manera complementario se desarrolló un sondeo piloto a los 42 trabajadores de la empresa, encontrándose a partir de ello como conveniente la aplicación del coeficiente de Cronbach (α) como parámetro de evaluación, obteniendo como resultado la cuantificación del grado de ilación entre las preguntas del cuestionario, siendo estos resultados expuestos a continuación en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,735	,742	32

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

A partir de los resultados mostrados en la tabla 1, se puede observar que en nuestro caso el valor del coeficiente alfa de Cronbach resultó ser igual a 0,735, por lo que se nos permitió asumir señalar que el cuestionario empleado en el desarrollo del presente estudio es confiable, dado que superó el valor mínimo de confiabilidad (0,700). De manera que, en caso de que el instrumento se utilizara de manera reiterada en un elemento de la muestra, se obtendrían resultados similares o cercanos, debido a que el cuestionario mide lo que tienen que medir.

4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento

Las respuestas resultantes del trabajado de campo fueron organizadas y catalogadas por medio de hojas Ms Excel basándose en la variable, dimensión e indicador correspondiente. Asu vez, para un mejor análisis, las respuestas recolectadas fueron codificadas según escala ordinal 1 al 5, catalogándolos como 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre y 5=siempre.

Por otra parte, la escala valorativa ¿empleada en el estudio realizó su medición en relación a las dimensiones de las variables estudiadas, encontrándose a partir de ello conveniente usar tres categorías, siendo las denominaciones las mencionadas a continuación: malo, regular y bueno; asimismo, para establecer la escala de evaluación, denominada baremos, se incluyeron 2 percentiles propios para cada dimensión. Los mencionados baremos se mostrarán en las tablas del 2 al 9.

Tabla 2

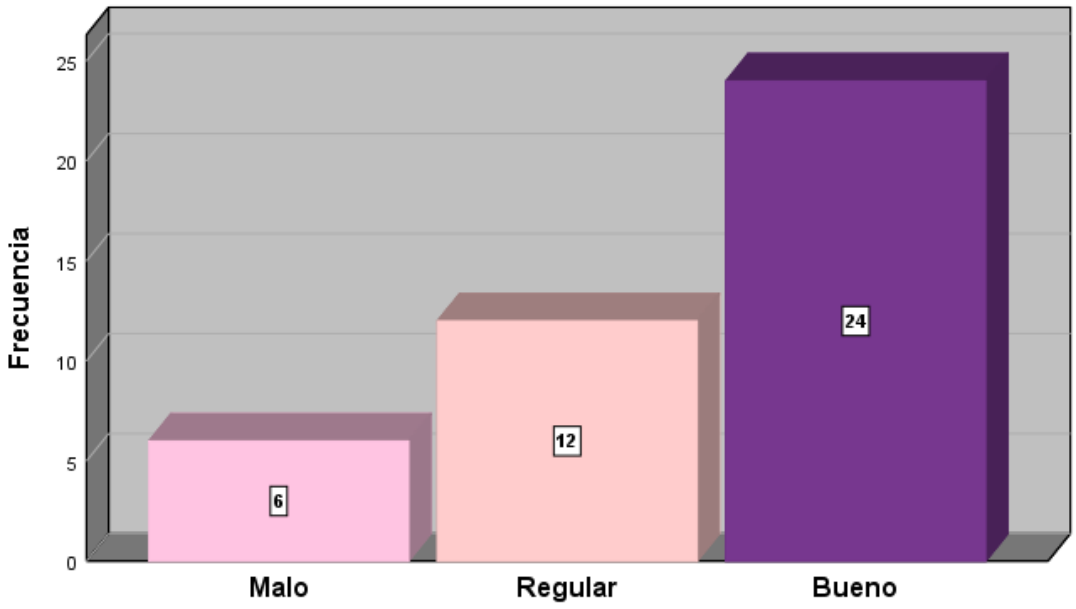
Baremos de la Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[47 - 52]	Malo	6	14,3	14,3	14,3
[53 - 60]	Regular	12	28,6	28,6	42,9
[61 - 71]	Bueno	24	57,1	57,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 3

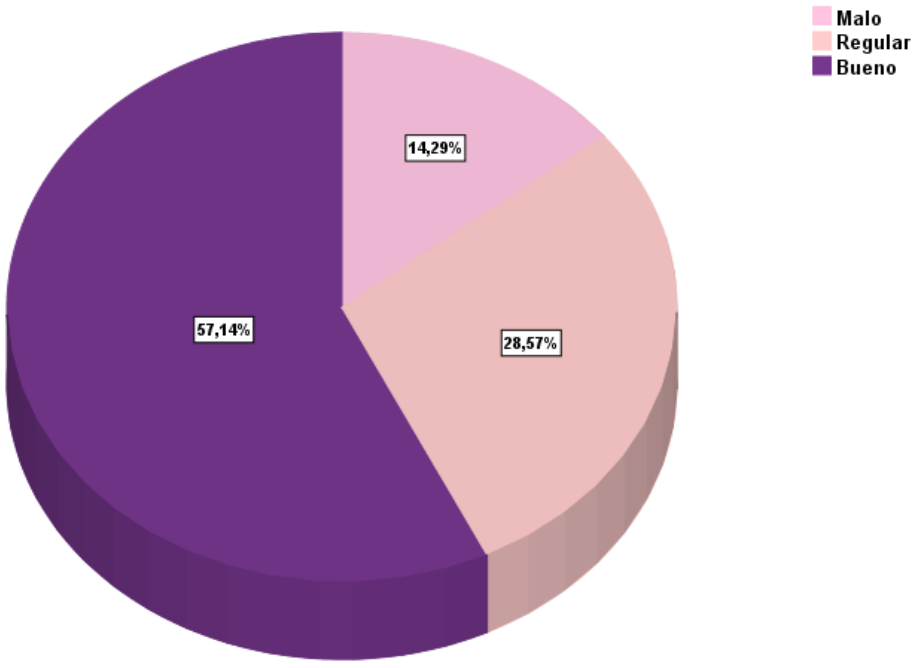
Gráfico de barras de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 4

Gráfico circular de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Con respecto a la variable cumplimientos de los protocolos de bioseguridad, podemos apreciar que en la tabla 2 y figuras 3 y 4, a partir de las respuestas del cuestionario, 24 encuestados con un porcentaje elevado de 57,1%, perciben que la instalación de lavaderos de mano, elaboración del mapa de riesgo y verificación del carnet de vacunación Covid 19, cumplen un papel bueno dentro de los protocolos de bioseguridad, dado que estas la ejecución de esas dimensiones tienen un comportamiento muy influyente, por ende son altamente necesarias para el cumplimiento de los protocolos. En cambio, 12 encuestados con un 28,6% mencionan que las tres dimensiones mencionadas son regularmente necesarias. Mientras que, solo 6 encuestados dijeron que las dimensiones mencionadas poseen una esencialidad baja, debido a que para ellos estos no son medidas que contribuyen de manera alta con la prevención del contagio, argumentan que los procesos que competen la realización de dichas dimensiones no están siendo formuladas, ni mucho menos organizadas de manera correcta.

Tabla 3

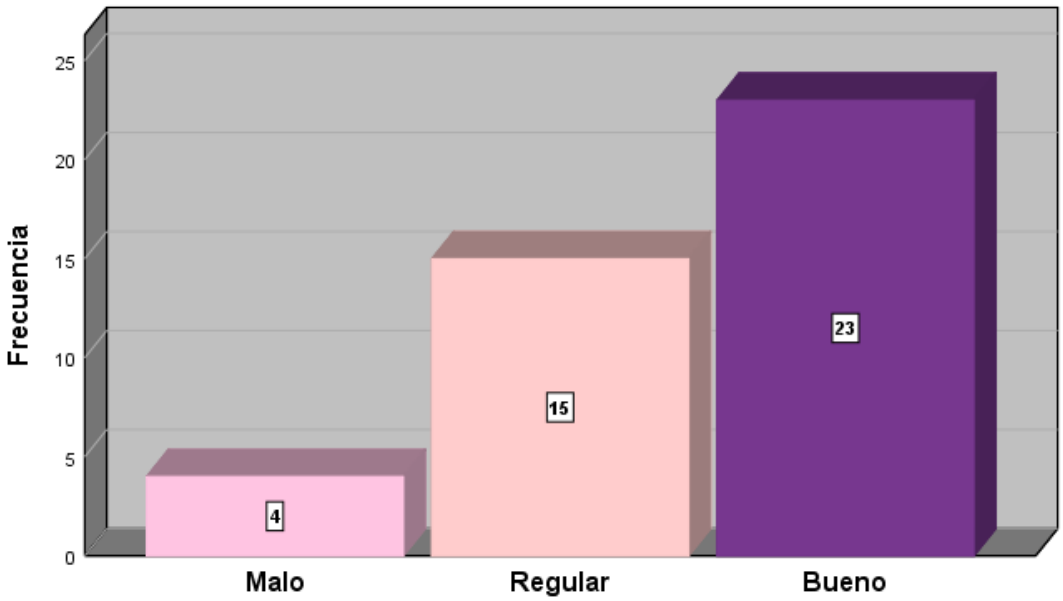
Baremos de la Dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[8 - 11]	Malo	4	9,5	9,5	9,5
[12 - 14]	Regular	15	35,7	35,7	45,2
[15 - 19]	Bueno	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 5

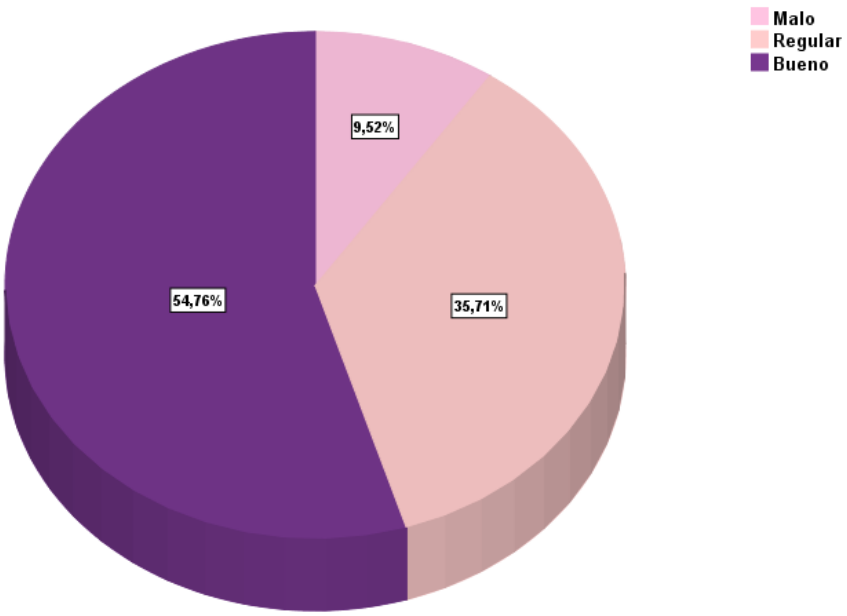
Gráfico de barras de la Dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 6

Gráfico circular de la Dimensión 1: Instalación de lavaderos de mano de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

A partir de los resultados mostrados en la tabla 3 y las figuras 3 y 4, podemos apreciar que, en relación a la suma de los datos para la primera dimensión se evidenció que 23 encuestados, dicho de otra forma, el 54,8% de los encuestados opinan que los equipos de protección y las contingencias cumplen un papel bueno en la instalación de lavaderos de mano, debido a que la desinfección del equipo de protección del personal encargado de la instalación y las medidas preventivas en caso ocurra un inconveniente en relación a eso, son requerimientos necesarios y altamente importantes en el proceso de instalación de dichos lavaderos. Mientras que, un 35,7% representado por 15 trabajadores, refieren que los indicadores mencionados guardan una relación regular con la instalación de lavaderos de mano. En cambio, 4 encuestados con el 9,5% del total, con un porcentaje bajo, expresan que los indicadores antes nombrados, desempeñan un papel malo dentro de la instalación de los lavaderos de mano, ya sea porque estos no son incluidos en este procedimiento o que estos no están siendo debidamente empleados.

Tabla 4

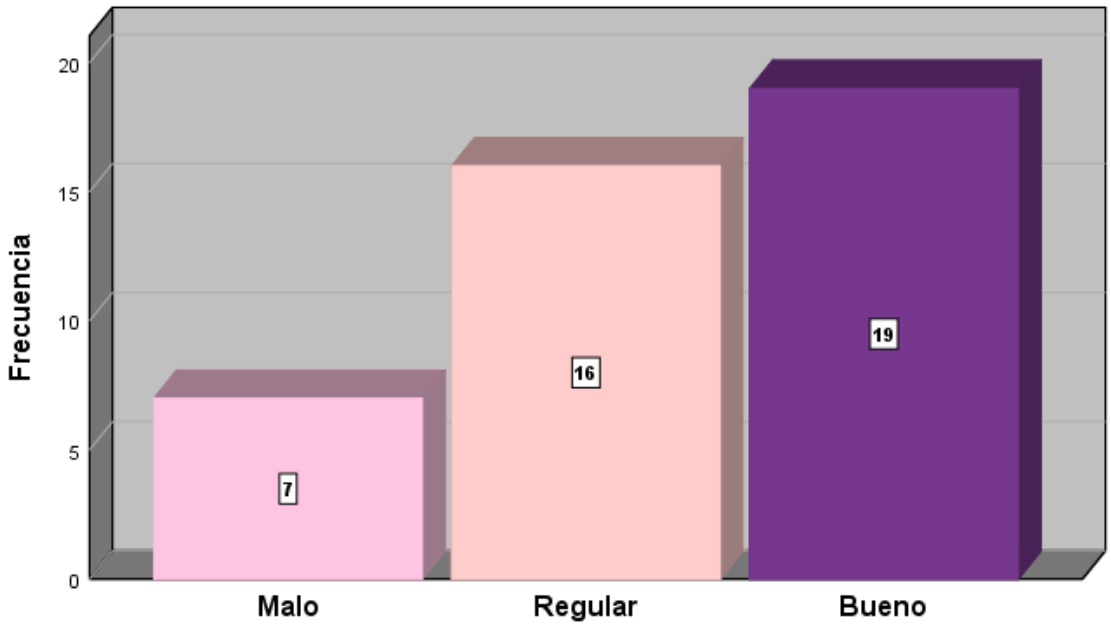
Baremos de la Dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgo de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[11 - 12]	Malo	7	16,7	16,7	16,7
[13 - 15]	Regular	16	38,1	38,1	54,8
[16 - 19]	Bueno	19	45,2	45,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 7

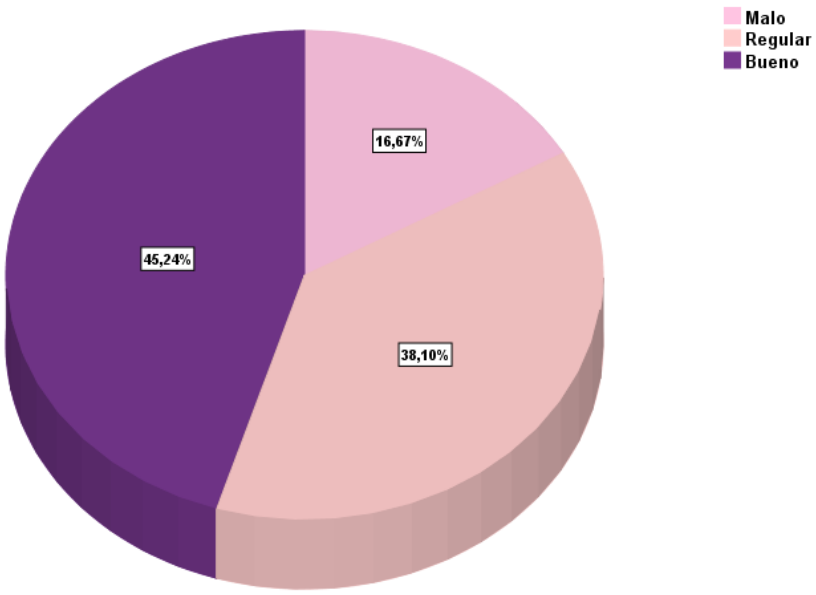
Gráfico de barras de la Dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgos de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 8

Gráfico circular de la Dimensión 2: Elaboración del mapa de riesgos de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Se puede observar en los resultados mostrados en la tabla 4 y las figuras 5 y 6, que, referente a la suma de los datos para la segunda dimensión se evidenció que 19 encuestados, dicho de otra forma, el 45,2% de los encuestados opinan que los factores de riesgo y la gestión de riesgo desempeñan un papel bueno en elaboración del mapa de riesgo, debido a que la formulación de medidas de protección para los trabajadores que cuenten con factores de riesgos adicionales y la ubicación especifica de espacios únicamente destinados para desechos de elementos de bioseguridad, son componentes esenciales y altamente indispensable en el proceso de elaboración del mapa de riesgo. Mientras que, un 38,1% representado por 16 trabajadores, refieren que los indicadores mencionados guardan una relación regular con la elaboración del mapa de riesgo. En cambio, 7 encuestados con el 16,7% del total, con un porcentaje bajo, expresan que los indicadores antes nombrados, desempeñan un papel malo dentro de la elaboración del mapa de riesgo de la empresa, dado que para ellos la importancia de dichos componentes no están siendo considerados, por lo que expresan que no se están tomando medidas sobre el riesgo de contagio en su establecimiento.

Tabla 5

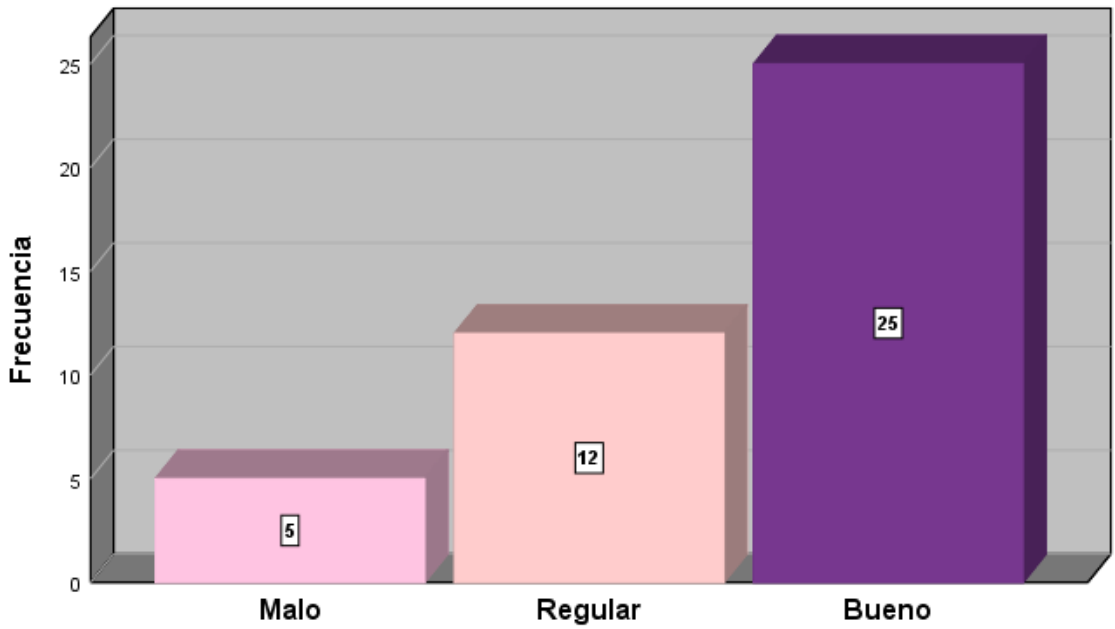
Baremos de la Dimensión 3: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[22 - 25]	Malo	5	11,9	11,9	11,9
[26 - 29]	Regular	12	28,6	28,6	40,5
[30 - 38]	Bueno	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 9

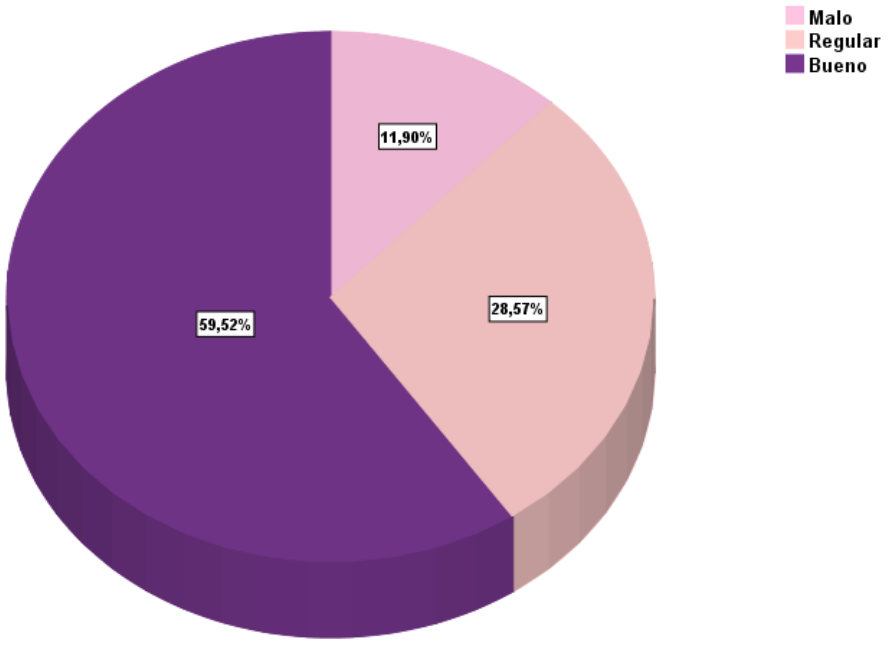
Gráfico de barras de la Dimensión 3: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 10

Gráfico circular de la Dimensión 3: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 de la Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5 y las figuras 7 y 8, que, referente a la suma de los datos para la tercera dimensión se evidenció que 25 encuestados, dicho de otra forma, el 59,5% de los encuestados opinan que la seguridad, los servicios, las opiniones de los clientes y el nivel de confianza están desempeñando un buen papel dentro de la verificación del carnet de vacunación Covid 19, esto debido a que resulta necesario y altamente indispensable implementar estrategias de bioseguridad en relación a la percepción de los clientes para que de esta manera estos se sientan más seguros en los establecimientos, destacándose de esta manera la verificación del carnet de vacunación. Mientras que, el 28,6% representado por 12 trabajadores, refieren que los indicadores mencionados evidencian una contribución regular con la verificación del carnet de vacunación Covid 19. En cambio, 5 encuestados con el 11,9% del total, con evidente bajo porcentaje, expresan que los indicadores anteriormente mencionados, están desempeñando un papel malo, dado que no están contribuyen como debería ser con la verificación del carnet de vacunación Covid 19.

Tabla 6

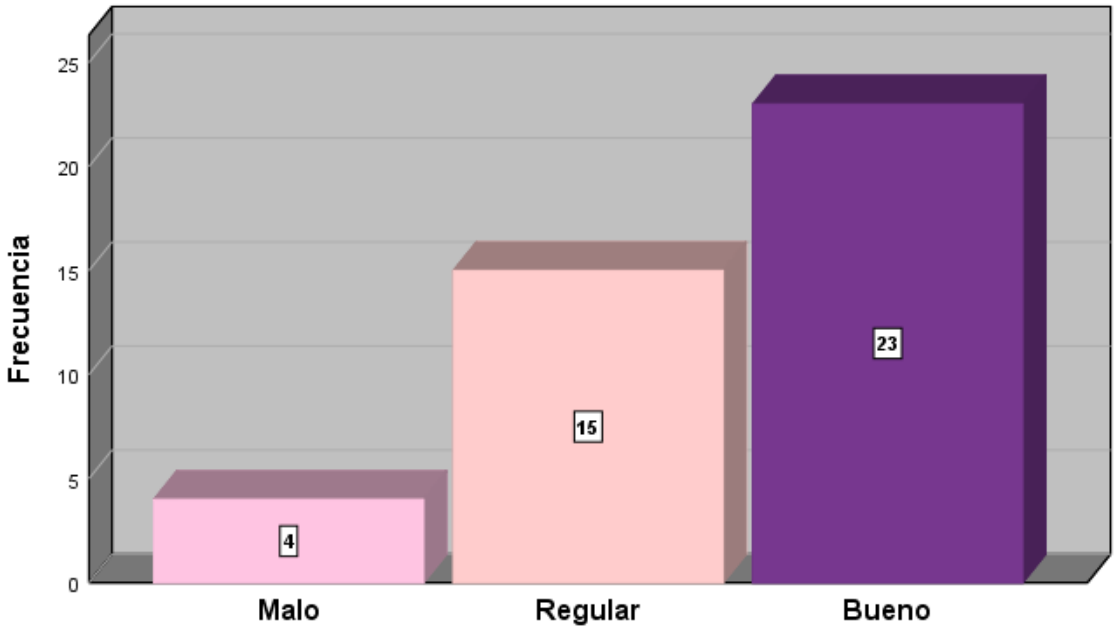
Baremos de la Variable 2: Rentabilidad

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[50 - 53]	Malo	4	9,5	9,5	9,5
[54 - 58]	Regular	15	35,7	35,7	45,2
[59 - 69]	Bueno	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 11

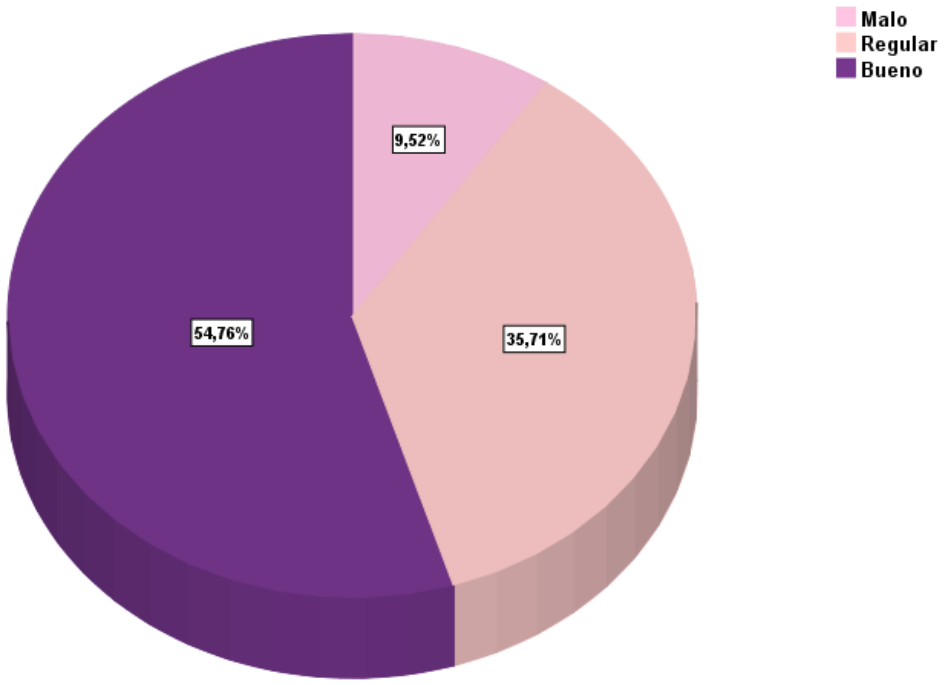
Gráfico de barras de la Variable 2: Rentabilidad



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 12

Gráfico circular de la Variable 2: Rentabilidad



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Referente a la variable rentabilidad, podemos apreciar que en la tabla 6 y las figuras 11 y 12, podemos observar que el resultado obtenido refleja que 23 encuestados representado por un prominente porcentaje equivalente a las más del 50%, mencionan que la rentabilidad económica, la información financiera, la eficiencia y eficacia cumplen un buen papel dentro de la rentabilidad., esto debido a que son elementos altamente contribuyentes en la obtención de una buena rentabilidad de la empresa. En cambio, 15 encuestados con un 35,7% mencionan que las tres dimensiones evidencian ser necesarias solo de manera regular. Mientras que, con 4 encuestados, el 9,5% de los encuestados expresan que las dimensiones cumplen un papel bajo en la obtención de la rentabilidad, dado que no perciben una relación entre los beneficios que proporciona las operaciones de la empresa, ni mucho menos cuestan con la información suficiente para poder establecer la situación real de la empresa con respecto a su rentabilidad actual después del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

Tabla 7

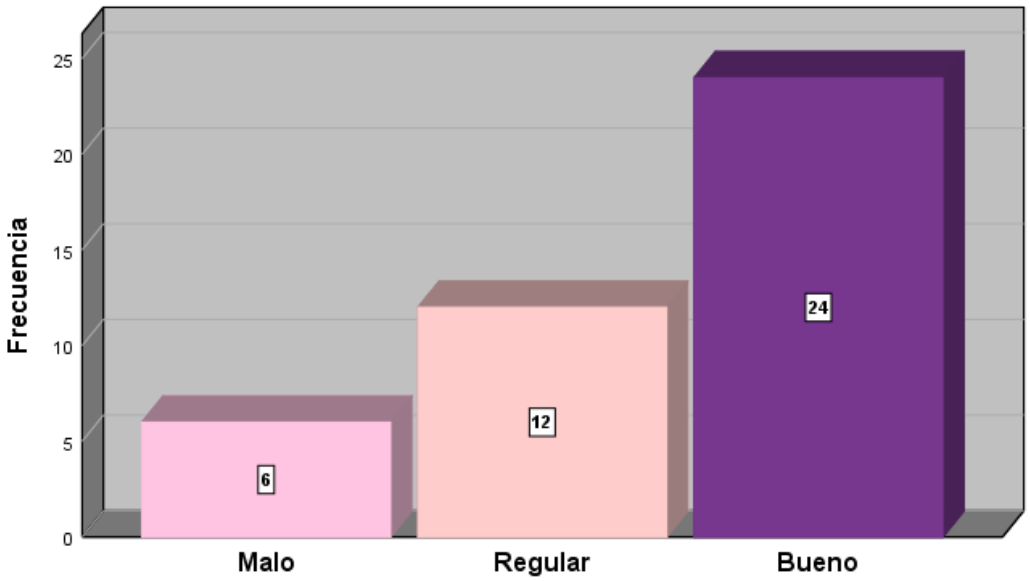
Baremos de la Dimensión 1: Rentabilidad Económica de la Variable 2: Rentabilidad

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[25 - 26]	Malo	6	14,3	14,3	14,3
[27 - 28]	Regular	12	28,6	28,6	42,9
[29 - 34]	Bueno	24	57,1	57,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 13

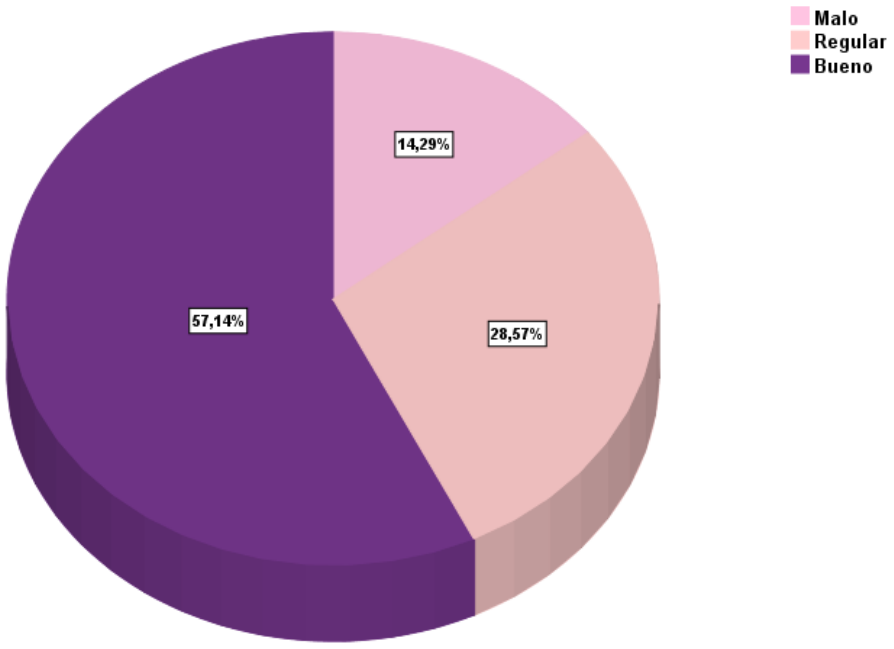
Gráfico de barras de la Dimensión 1: Rentabilidad Económica de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 14

Gráfico circular de la Dimensión 1: Rentabilidad Económica de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Analizando la tabla 7 y las figuras 11 y 12, que, referente a la suma de los datos para la primera dimensión se evidenció que 24 encuestados, con un porcentaje superior al 50%, es decir, con el 57,7% de los encuestados opinan que el capital, el patrimonio, las deudas y el ingreso están desempeñando un buen papel en la rentabilidad económica, debido a que la empresa viene recuperando su capital y pagando sus deudas, como consecuencia del incremento del patrimonio originado por la implementación de protocolos de bioseguridad en la empresa. Mientras que, un 28,6% representado por 12 trabajadores, refieren que los indicadores mencionados evidencian una contribución regular en el aumento de la rentabilidad económica. En cambio, 6 encuestados con el 14,3% del total, con un porcentaje bajo, expresan que los indicadores antes nombrados, desempeñan un papel malo dentro de la rentabilidad económica, dado que para ellos dichos indicadores no están desenvolviéndose eficientemente ni mucho menos contribuyendo con el incremento de la rentabilidad económica de la empresa.

Tabla 8

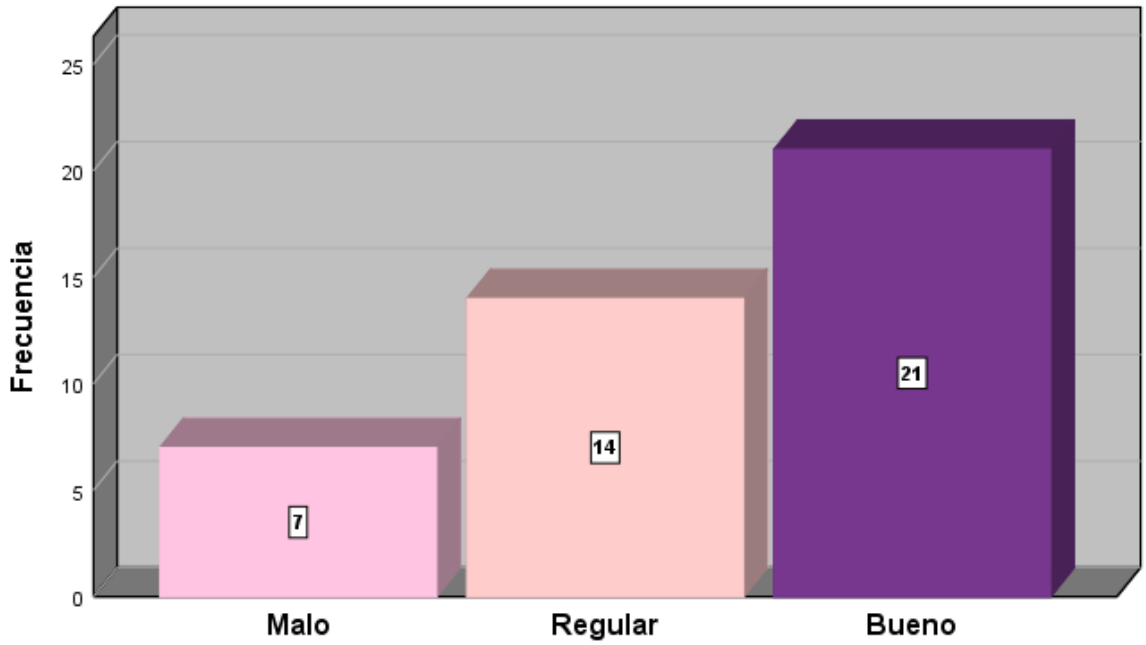
Baremos de la Dimensión 2: Información Financiera de la Variable 2: Rentabilidad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[8 - 12]	Malo	7	16,7	16,7	16,7
[13 - 15]	Regular	14	33,3	33,3	50,0
[16 - 19]	Bueno	21	50,0	50,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 15

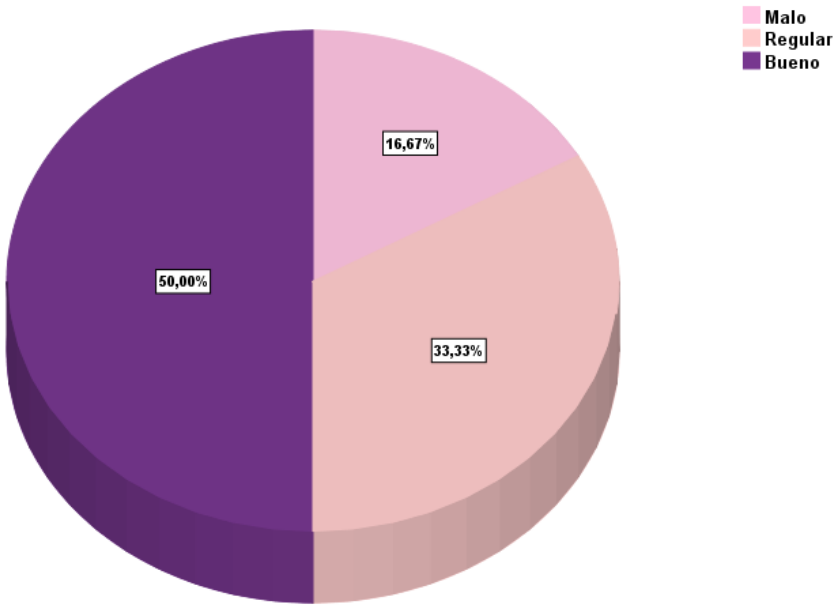
Gráfico de barras de la Dimensión 2: Información Financiera de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 16

Gráfico circular de la Dimensión 2: Información Financiera de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Con respecto a los resultados que se muestran en la tabla 8 y las figuras 13 y 14, que, referente a la suma de los datos para la segunda dimensión se evidenció que 21 encuestados, con el 50% de los encuestados opinan que el la inversión y utilidades son componentes que contribuyen de buena manera en la generación de la información financiera, debido a que consideran que la empresa está haciendo uso de indicadores financieros para medir el retorno de las inversiones y el incremento sustancial de las utilidades a partir del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. Mientras que, un 33,3% representado por 14 trabajadores, refieren que los indicadores de la dimensión mencionada evidencian una contribución regular en la recolección de la información financiera. En cambio, 7 encuestados con el 16,7% del total, con un porcentaje bajo, expresan que los indicadores antes nombrados, desempeñan un papel malo dentro de recopilación de información financiera, dado que para ellos dichos indicadores no están brindando la información necesaria que permita obtener la situación real de la empresa.

Tabla 9

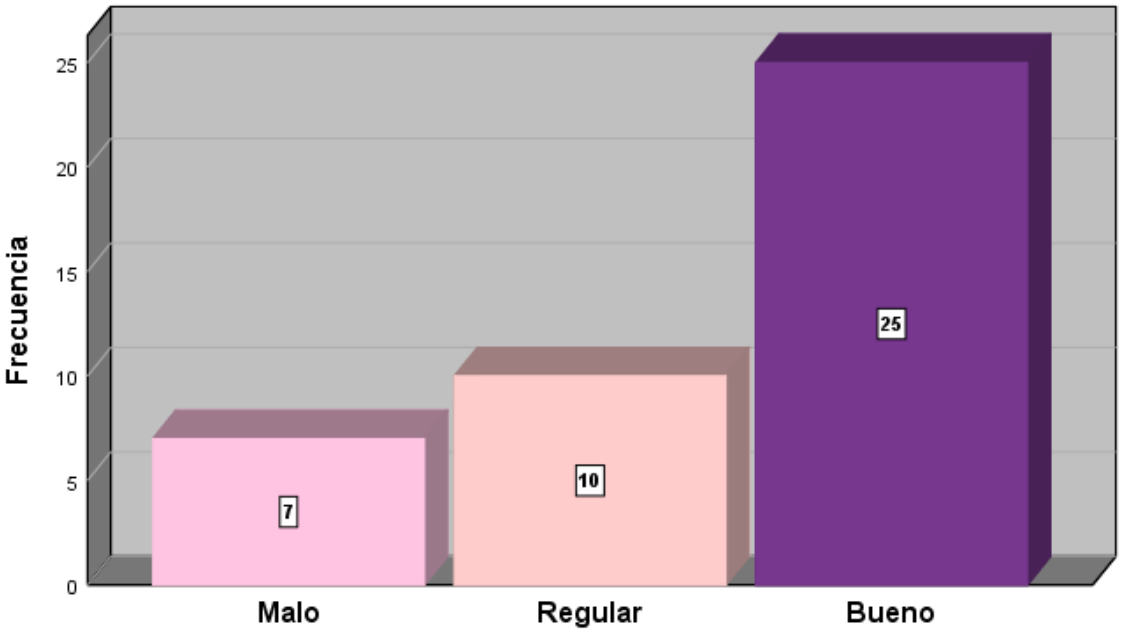
Baremos de la Dimensión 3: Eficiencia y Eficacia de la Variable 2: Rentabilidad.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[10 - 12]	Malo	7	16,7	16,7	16,7
[13 - 14]	Regular	10	23,8	23,8	40,5
[15 - 18]	Bueno	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 17

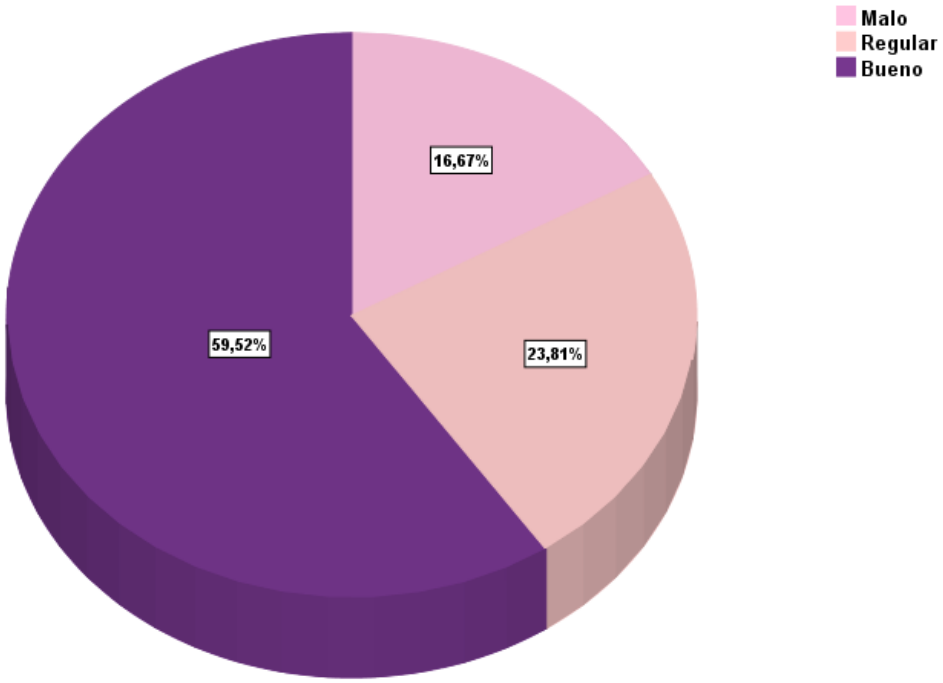
Gráfico de barras de la Dimensión 3: Eficiencia y Eficacia de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Figura 18

Gráfico circular de la Dimensión 3: Eficiencia y Eficacia de la Variable 2: Rentabilidad.



Fuente: Software SPSS versión 25

Interpretación:

Podemos observan en la tabla 9 y las figuras 15 y 16, que, referente a la suma de los datos para la tercera dimensión se evidenció que 25 encuestados, con el 59,5% de los encuestados opinan que las ventas tanto esperadas y reales, junto a los costos esperados y reales, son bueno factores que colaboran de manera positiva, es decir, que evidencian un desempeño bueno en la eficacia y eficiencia, debido a que consideran que el análisis de estos indicadores permite comparar y evidenciar las variaciones entre ellos, contribuyendo de este modo con el logro de la eficacia y eficiencia de la empresa . Mientras que, un 23,8% representado por 10 trabajadores, refieren que los indicadores de la dimensión mencionada evidencian una contribución regular en la el logro de la eficacia y eficiencia. En cambio, 7 encuestados con el 16,7% del total, con un porcentaje bajo, expresan que los indicadores antes nombrados, desempeñan un papel deficiente con la obtención de la eficacia y eficiente de la empresa.

4.2. Prueba de Hipótesis

Con respecto a la prueba de hipótesis, dentro del presente estudio se usó como prueba experimental a los datos recopilados, los mismo que al ser sometidos a una prueba estadística, facilitaron la obtención de resultados precisos que contribuyeron con la realización de deducciones adquiridas a partir de la evaluación de la fiabilidad correspondiente a las correlaciones de las variables estudiadas junto a sus dimensiones. Asimismo, al tener muy presente la hipótesis general y las específicas, se alcanzó la prueba que posibilita la revisión de la normalidad de los datos y nos orienta sobre qué modelo estadístico elegir en el desarrollo de la investigación.

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para realizar la prueba de normalidad, se decidió contrastar la distribución acumulativa y experimental, por lo que se encontró necesario incluir los valores que componen a la

muestra de estudio, asimismo, estimando que la distribución esperada comprenda un conjunto de datos normales, se incluyó el siguiente criterio de rechazo:

i) Se ha establecido que la significancia es 5% ó 0.05

ii) Si se obtiene un valor p que sobrepase a 0.05 es señal inequívoca que se tiene una es una distribución normal

iii) Cuando el valor p sea inferior a 0.05 la distribución probabilística no corresponde a una normal por lo que, dada la naturaleza discreta de los datos obtenidos, se tiene una distribución no paramétrica.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad	,076	42	,001
Variable 2: Rentabilidad	,079	42	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Observando los resultados mostrados en la tabla 10, se puede notar que la prueba de normalidad de los datos recopilados en la investigación, la cantidad designada para los grados de libertad fue una equivalente a la cantidad correspondiente a la muestra estudiada, siendo este igual a 42, por lo que al tratarse de un valor menor a 50, se estableció que la aplicación del estadístico Shapiro-Wilk como prueba de normalidad es de carácter adecuado, puesto que, el nivel de significancia resultante a partir de dicha aplicación arrojo un valor igual

a 0,001 para ambas variables, el cual al ser menor a 0,05; permitió rechazar la hipótesis nula de normalidad y procedió a trabajar en la hipótesis con una distribución no paramétrica.

Por otra parte, para determinar la prueba de hipótesis y corroborar una posible relación entre las variables, se usó al coeficiente de correlación Rho Spearman, dado que nos basamos en el pensamiento que sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322)

Tabla 11

Interpretación de los valores del coeficiente Rho de Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa muy alta
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa alta
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa moderada
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa baja
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva muy baja
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva baja
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva moderada
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva alta
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

H_0: El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad no se relaciona significativamente con la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

H_1: El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Tabla 12

Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad y la Variable 2: Rentabilidad.

Correlaciones

			Cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad	Coeficiente de correlación	1,000	, 812**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	, 812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 12, podemos observar el análisis del valor de p=0,001 siendo inferior a 0,05; lo que permite admitir como válida la hipótesis alterna (H1) y realizar el rechazo de la hipótesis nula (H0), mostrando de esa manera, según la tabla de interpretación de los valores del coeficiente de Rho de Spearman la existencia de una correlación considerada como significativa entre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. De igual manera, se realizó el debido calculó el coeficiente de Spearman, se alcanzó obtener un resultado de Rho=0,812; de esta manera determinamos que la correlación existente entre la variable 1, Cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad 2, Rentabilidad, es de manera positiva y alta.

4.3.2. Contraste de la Primera Hipótesis Específica

H_0: La instalación de lavaderos de mano no se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

H_1: La instalación de lavaderos de mano se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Tabla 13

Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad y la Variable 2: Rentabilidad.

Correlaciones

			Cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad	Coeficiente de correlación	1,000	, 812**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	, 812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 13, podemos observar el análisis del valor de p=0,001 siendo inferior a 0,05; lo que permite admitir como válida la hipótesis alterna (H1) y realizar el rechazo de la hipótesis nula (H0), mostrando de esa manera, según la tabla de interpretación de los valores del coeficiente de Rho de Spearman la existencia de una correlación considerada como significativa entre la instalación de lavaderos de mano y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. De igual manera, se realizó el debido calculó el

coeficiente de Spearman, se alcanzó obtener un resultado de Rho=0,800; de esta manera determinamos que la correlación entre la dimensión instalación de lavaderos de mano a y la variable 2, Rentabilidad, es de manera positiva y alta.

4.3.3. Contraste de la Segunda Hipótesis Específica

H_0: La elaboración del mapa de riesgo no se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

H_1: La elaboración del mapa de riesgo se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Tabla 14

Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la dimensión: Elaboración del Mapa de Riesgo y la Variable 2: Rentabilidad.

Correlaciones

			Elaboración del Mapa de Riesgo	Rentabilidad
Rho de Spearman	Elaboración del Mapa de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	, 793**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	, 793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 14, podemos observar el análisis del valor de p=0,001 siendo inferior a 0,05; lo que permite admitir como válida la hipótesis alterna (H1) y realizar el rechazo de la

hipótesis nula (H0), mostrando de esa manera la existencia de una correlación considerada como significativa entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. De igual manera, se realizó el debido calculó el coeficiente de Spearman, se alcanzó obtener un resultado de Rho=0,793; de esta manera determinamos que la correlación entre la dimensión elaboración del mapa de riesgo y la variable 2, Rentabilidad, es de manera positiva y alta según lo indica la tabla de interpretación de los valores del coeficiente de Rho de Spearman.

4.3.4. Contraste de la Tercera Hipótesis Específica

H_0: La verificación del carnet de vacunación Covid 19 no se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

H_1: La verificación del carnet de vacunación Covid 19 se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Tabla 15

Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la dimensión: Verificación del Carnet de Vacunación Covid 19 y la Variable 2: Rentabilidad.

Correlaciones

			Verificación del Carnet de Vacunación Covid 19	Rentabilidad
Rho de Spearman	Verificación del Carnet de Vacunación Covid 19	Coeficiente de correlación	1,000	, 790**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	, 790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 15, podemos observar el análisis del valor de p=0,001 siendo inferior a 0,05; lo que permite admitir como válida la hipótesis alterna (H1) y realizar el rechazo de la hipótesis nula (H0), mostrando de esa manera la existencia de una correlación considerada como significativa entre la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. De igual manera, se realizó el debido calculó el coeficiente de Spearman, se alcanzó obtener un resultado de Rho=0,790; de esta manera determinamos que la correlación entre la dimensión verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la variable 2, Rentabilidad, es de manera positiva y alta según lo indica la tabla de interpretación de los valores del coeficiente de Rho de Spearman.

4.4. Discusión de Resultados

Con respecto al objetivo general determinar de qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022; la encuesta fue dirigida a los 42 trabajadores que en el mes de julio 2022 estuvieron registrados en la planilla de la empresa Aje Lemar E.I.R.L. Gracias a la encuesta se obtuvo como resultado el valor del coeficiente de Rho Spearman igual a 0.812, fortaleciendo y asegurando la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables. Resultado similar lo obtuvo Cicerchia (2021) quien en su tesis titulada "*La responsabilidad turística y la bioseguridad de la ciudad de Río 2021",* se determinó y constató como se encuentra el turismo actualmente en la ciudad de Quevedo donde se detectó que en la actualidad el turismo ha sido un sector que se ha ido fortaleciendo poco a poco mediante proyectos de viabilidad turística donde la implementación de las medidas de bioseguridad en las nuevas actividades de recreación genera un aporte benéfico para la sociedad permitiéndole generar así una responsabilidad turística en la aplicación de protocolos de bioseguridad e higiene en la ciudad de Quevedo en el año 2021. De igual modo Naranjo (2021) en su tesis titulada *"Análisis del sector hotelero de Canton Echeandía en tiempos de Covid 19",* indica que los resultados el 97% de la población encuestadas respondió que sí y

el 7,9% respondieron que no. Lo que significa que es necesario mantener las medidas de bioseguridad en los sectores hoteleros, lo que quiere decir que la mayor parte de la población encuestada reside en este lugar.

Respecto al primer objetivo específico, cuyo propósito es identificar cómo se relaciona la instalación de lavaderos de mano con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. Los resultados obtenidos en la encuesta a los 42 trabajadores que en el mes de julio 2022 estuvieron registrados en la planilla de la empresa Aje Lemar E.I.RL, se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.800, evidenciado de tal manera la correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la primera dimensión: Instalación de lavaderos de mano y la segunda variables: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad; un resultado semejante lo obtuvo Chavarría (2021) en su tesis titulada *"Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención del Covid 19",* quien establece como objetivo determinar las normas de bioseguridad aplicadas en los establecimientos hoteleros de la zona urbana de la ciudad de Santo Domingo, se realizó un análisis en que se detalla que las normas de bioseguridad para prevenir el contagio de Covid 19 consisten en el lavado de manos previo al ingreso al área de trabajo a su ez desinfectarlas con alcohol.

En relación el segundo objetivo el cual fue precisar qué tipo de relación existe entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. Resultados obtenidos en la encuesta a los 42 trabajadores que en el mes de julio 2022 estuvieron registrados en la planilla de la empresa Aje Lemar E.I.R.L, se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.793, demostrando de tal manera la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la segunda dimensión: Elaboración del mapa de riesgo y la segunda variable: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. Resultado que se compara al de Brown y Murillo (2020) en su tesis titulada "Protocolo de Bioseguridad para áreas de recepción y regiduría de pisos del hostal Nucapacha*",* quien en sus resultados obtenidos permitieron identificar aspectos de las medidas de bioseguridad que los

colaboradores de los distritos establecidos de alojamiento consideraban importante incluir en el diseño de protocolo por otra parte la identificación de las áreas de servicio permitió delimitar y ajustar las medidas de bioseguridad a las características del establecimiento.

Para finalizar tenemos al tercer objetivo específico, que fue especificar en qué medida se relaciona la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022. Enfatizando que los resultados obtenidos en la encuesta fue gracias a los 42 trabajadores que en el mes de julio 2022 estuvieron registrados en la planilla de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.790, indicando la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la tercera dimensión: Verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la segunda variable: Cumplimientos de los protocolos de bioseguridad, cuyo resultado es comparable al de Bazan y Vidal (2020) en su tesis titulada “Medidas para afrontar las crisis sanitaria generada por la Covid 19 en hoteles de 3 estrellas – Trujillo, 2020*”*, quien tiene como objetivo identificar cuáles fueron las medidas que han implementado los hoteles de 3 estrellas para afrontar la crisis sanitaria generada por la Covid 19, se utilizó una lista de cotejo y una guía de entrevista las cuales la lista de cotejo obtuvo una validez de 0.98 y la guía de entrevista un 0.99, por las cuales se podría decir que las medidas sanitarias que implementaron los hoteles en estudio estuvieron relacionadas al uso de EPP, señalizaciones en las diferentes áreas, uso de soluciones desinfectantes y distanciamiento social.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La presente conclusión tiene una razón en el valor resultante de Rho Spearman, el cual, al obtener una correlación de 0,812 entre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y la rentabilidad, determinó la existencia de una correlación positiva y alta. Asu vez, para corroborar que dicha correlación también sea significativa, se utilizó el valor p, el cual al obtener un valor equivalente a 0,001, confirmó que si se trata de una correlación significativa.

La instalación de lavaderos de mano se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La presente conclusión tiene una razón en el valor resultante de Rho Spearman, el cual, al obtener una correlación de 0,800 entre la instalación de lavaderos de mano y la rentabilidad, determinó la existencia de una correlación positiva y alta. Asu vez, para corroborar que dicha correlación también sea significativa, se utilizó el valor p, el cual al obtener un valor equivalente a 0,001, confirmó que si se trata de una correlación significativa.

La elaboración del mapa de riesgo se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La presente conclusión tiene una razón en el valor resultante de Rho Spearman, el cual, al obtener una correlación de 0,793 entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad, determinó la existencia de una correlación positiva y alta. Asu vez, para corroborar que dicha correlación también sea significativa, se utilizó el valor p, el cual al obtener un valor equivalente a 0,001, confirmó que si se trata de una correlación significativa.

La verificación del carnet de vacunación Covid 19 se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

La presente conclusión tiene una razón en el valor resultante de Rho Spearman, el cual, al obtener una correlación de 0,790 entre la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad, determinó la existencia de una correlación positiva y alta. Asu vez, para corroborar que dicha correlación también sea significativa, se utilizó el valor p, el cual al obtener un valor equivalente a 0,001, confirmó que si se trata de una correlación significativa.

5.2. Recomendaciones

Debido a la situación de restauración económica por la cual seguimos pasando, con respecto al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se recomienda ampliar el estudio, el cual abarque el análisis de otras áreas a las que afecta o se encuentra relacionada, ya sea de manera positiva o negativa, de manera que se pueda tener una visualización amplia y no solo especifica como se evidencia en el estudio realizado.

Referente a la instalación de lavaderos de mano y su importancia como parte de los protocolos a cumplir para la generación de una mayor seguridad sanitaria en las entidades o empresas, se recomienda efectuar un estudio estadístico en donde se incluyan la situación de antes y después de la instalación, para que de este modo se pueda evidenciar que efectos o variaciones ocasiona.

En relación a la elaboración del mapa de riesgo como una medida vital dentro del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se recomienda desarrollar una investigación documental, el cual se enfoque en los efectos que ha estado generando la aplicación de un mapa de riesgo a través de los años en las empresas o instituciones, así como los cambios que han a travesado y qué efectos a generado, de modo que se pueda obtener una visualización más precisa y clara sobre su situación, y tal vez diferente a la obtenida en el estudio.

En cuanto a la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y su relevancia como medida de seguridad, pero a la vez como problema por la desinformación y desentendimiento de las personas, se recomienda realizar un estudio que incluya como instrumento la

realización de una encuesta censal, la cual se enfoque en el análisis de la percepción de las personas con respecto a dicha verificación, así como la investigación de los diversos efectos que puede generar sobre la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, C. (2020). *Normas de bioseguridad*. Obtenido de Normas de bioseguridad. https://blog.bewe.io/bioseguridad-en-salones-de-belleza-cuida-la-salud-de-todos

Álvarez, C. (2020). *Plan de Bioseguridad para la vigilancia, prevención y control del Covid-19 en Hotel y Casino Las Musas.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/27138

Barrera, E. (2016). *Técnicas para la toma de decisiones*. https://www.gestiopolis.com/tecnicas-para-la-toma-de-decisiones/

Barrera, M. (2019). *Toma de decisiones gerenciales*. https://www.emagister.com/uploads_user_home/Comunidad_Emagister_8361_gerencia.pdf

Bazán, C. y Vidal, L. (2020). *Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la Covid-19 en Hoteles 3 estrellas- Trujillo, 2020.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/26519

Bradley, J. (2018). *Cómo evaluar el desempeño financiero*. https://www.cuidatudinero.com/13117554/como-evaluar-el-desempenofinanciero

Brown, J. y Murillo, I. (2020). *Protocolos de Bioseguridad para áreas de Recepción y Regiduría de pisos del Hostal Nucapacha.* [Tesis de licenciatura, Escuela superior politécnica del Litoral]. https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53285

Cancela, R. (2010). *Metodología de la investigación Educativa: INVESTIGACIÓN EX POST FACTO.* Universidad Autonomía de Madrid.

Candia, R. (2017). *Intervalos de confianza. ¿Qué es nivel de confianza?* https://economipedia.com/definiciones/niveldeconfianza.html#:~:text=El%20nivel%20de%20confianza%2C%20en,%2C%2095%25%20y%2099%25

Chavarría, J. (2021). *Establecimientos hoteleros y normas de bioseguridad para prevención del Covid-19.* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3354

Cicerchia, D. (2021). *La responsabilidad turística y la bioseguridad de la ciudad de Rio 2021.* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10146

Consejo Asesor en Seguridad y Medicina Laboral (2020). *Protocolo general de bioseguridad en el marco de la pandemia covid-19.* Universidad Nacional del Litoral. https://www.unl.edu.ar/noticias/img/news/45753/PROTOCOLO%20GENERAL%20DE%20BIOSEGURIDAD%20UNL.pdf

Contreras, N. y Diaz, E. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista De Investigación Valor Contable, 2*(1). https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824

De Marzo, G. (2020). *Estudio del impacto del Covid-19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, Departamento de Lima- PERU,2020.* [Tesis pregrado, Universidad de San Martin de Porres]. https://hdl.handle.net/20.500.12727/7532

Diaz, M. (2019). *La contabilidad de gestión en empresas de servicios. La particularidad de las empresas de transporte de pasajeros*. Madrid: Comillas.

Estupillan, R., & Orlando, E. (2010). *Análisis Financiero y de Gestión.* (Tercera Edición). Bogotá: Eco Ediciones

Farez, G. (2021). *Aplicación de la guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible versión 2005 bajo los protocolos de bioseguridad: caso Hotel Raymipampa.* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36656

Gaday, D. (2016). *Planes de prevención*. https://prevencion.asepeyo.es/wpcontent/uploads/g1e16019gu%C3%ADaplandepreveNci%C3%B3nderiesgoslaborales_asepeyo.pdf

Gómez, G. (2012). *La información contable y el análisis financiero*. https://www.gestiopolis.com/elmodelodecontabilidaddegestioncomoherramientaadministrativa/.

Grinblatt, J. (2017). *Gestión de riesgo*. https://virtual.urbe.edu/tesispub/0091897/cap02.pdf

Guajardo, G. (2018). *Los ingresos*. http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094225/cap02.pdf

Guardáis, G. (2010). El control de legalidad y la eficiencia y eficacia como principios jurídicos fiscalizables*. Revista de derecho de la Universidad Católica de Valparaíso XXII*. http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/view/511/479

Gutiérrez, J. y Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista De Investigación Valor Contable, 3*(1), 9 - 30. https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229

Jeremías, M. y Montero, Y. (2021). *El Covid-19 y su impacto en la rentabilidad en la empresa J y M Minería S.A.C., 2019-2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. https://hdl.handle.net/20.500.12394/10378

Mafra, V., Gonzales, E., Ricardo, P. & Wahrlich, R. (2016). Un análisis de costo-beneficio de tres pesquerías con redes enmalle en Santa Catarina, Brasil: contribuyendo a las decisiones de gestión pesquera. *Revista Latinoamericana de Investigación Acuática, 44*(5), 1096-1115. https://doi.org/10.3856/vol44-issue5- fulltext-19

Marqués, M., Marín, V. y Molina, M. (2012). Guía de elaboración de mapa de riesgos*. Enfermería Nefrológica, 15*(1), 176-177. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842012000500115&lng=es&tlng=es

Minsalud (2020) *Protocolos de bioseguridad.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/abece-resolucion-666.pdf

Muñoz, D., Fernández, F., Chiroque, T. Román, S., Villalobos, L. y Valenzuela, R. (2021). Protocolos de bioseguridad para la atención odontológica durante la pandemia COVID-19 en países de américa latina. Llamkasun, 2, 80-104. https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i3.56

Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica

Naranjo, L. (2021). *Análisis del sector hotelero de Canton Echeandia en tiempos de COVID-19.* [Tesis de Licenciatura, Universidad técnica de Babahoyo]. http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10642

Orihuela, S. Silva, L. (2020). *Buenas Prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima-2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/55927

Porto, J. y Gardey, A. (2017). *Concepto de seguridad*. https://definicion.de/seguridad/

Pozo, H. (2020) *Medidas de bioseguridad para la cadena de Hoteles Salinas, Cantón Salinas.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5439

Ranis, G. (2017). *Crecimiento económico y desarrollo humano en américa latina*. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/10848/078007024_es.pdf

Ríos, Y. e Rodriguez, O. (2020). *La pandemia de la Covid-19 y su afección en la situación económica financiera del hotel Bracamonte, distrito de Huanchaco 2020.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/53990

Rodríguez, M., Piñeiro, C. y Llano, P. (2013) Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos. *Revista Atlántica de Economía, 2*(1). https://econpapers.repec.org/RePEc:eac:articl:08/12

Rojas, M., Jaime, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios, 39*(6), 11. https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

Ruiz, J. (2018). *Glosario de términos de uso frecuente en la investigación*. https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M

Salvatierra, l., Gallegos, E., Orellana, C. y Apolo, L. (2021). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Boletín de mariología y salud ambiental, LXI*(1):47-53. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf

Silva, D. (2020). *¿Es la opinión del cliente la clave del éxito*?. https://www.zendesk.com.mx/blog/opinion-de-clientes/

Silverio, S. (2021). *Importancia de la bioseguridad en el departamento de HOUSEKEEPING de Girasoles hotel frente a la Covid-19, Lima, Peru, 2021.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martin de Porres]. https://hdl.handle.net/20.500.12727/9870

Sinek, S. (2019*). Empieza con el porqué: Cómo los grandes líderes motivan a actuar*. https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-plan-de-accion

Tamayo, Y. y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de investigación*. (2° Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

UNICEF (2020) *Estaciones de lavado de manos con jabón.* Editoria Quatro Hermanos.

Vera, M. y Ramón, M. (2021) Calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos. *Revista*

publicada, *8(*29), 45-53. https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2170/2357

Vera, R. (2022). *Análisis de las tecnologías que permitan la identificación y validación del certificado COVID digital ecuador. [*Tesis de pregrado Universidad Técnica de Babahoyo. http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11871

Verdeza, A. (2020). *¿Por qué son tan importantes los protocolos contra el COVID-19?* https://verdeza.com/2020/08/13/por-que-son-tan-importantes-los-protocolos-contra-el-covid-19/

Westreicher, G (2020). *Rentabilidad económica*. https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html

Westreicher, G. (2020) *Contingencia.* https://economipedia.com/definiciones/contingencia.html

Yanelys, A. (2019). *Servicio: que es, características, clasificación y tipos.* https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/

Yugcha, G. (2020). *La Bioseguridad en la oferta Hotelera del Cantón Latacunga. [*Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32669

Zaldívar, E., Frías, V. y Cardeñosa, E. (2020) *Análisis de la rentabilidad económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial.* Cuba: La editorial Universitaria.

Zamora, A. (2008) *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán.* [Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/914

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variable

CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022					
VARIABLES	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DEFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	"Es el conjunto de normas y medidas para proteger a los ciudadanos y al personal de una entidad frente los riesgos biológicos, químicos y físicos a los que está expuesto dentro de la entidad" (Salvatierra, Gallegos, Orellana, Apolo, 2021, p.55).	"Son los protocolos que facilitan la generación de un plan para la prevención del contagio y poder estar preparados en caso de que esto ocurra, el cual incluya un mapa de riesgo, así como estrategias de instalación y verificación" (Verdeza, 2020, p. 56).	**Instalación de lavaderos de mano**	Equipos de protección	Ordinal
				Contingencias	
			Elaboración del mapa de riesgo	Factores de riesgo	
				Gestión de riesgo	
			Verificación del carnet de vacunación Covid 19	Seguridad	
				Servicios	
				Opiniones de los clientes	
				Nivel de confianza	
RENTABILIDAD	"La rentabilidad es la relación entre excedente que genera una empresa en el desarrollo de su actividad empresarial y la inversión necesaria para llevar a cabo la misma" (Mafra, Gonzales, Ricardo & Wahrlich, 2016, p. 44).	"La rentabilidad es la medida de rendimiento que evalúa la eficacia y eficiencia de la empresa, asimismo esta medida es expresada generalmente como rentabilidad económica y rentabilidad financiera" (Gómez, 2019, p. 60).	**Rentabilidad económica**	Capital	Ordinal
				Patrimonio	
				Deudas	
				Ingreso	
			Información financiera	Inversión	
				Utilidades	
			Eficacia y eficiencia	Ventas esperadas y reales	
				Costos esperados y reales	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE 1</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td>¿De qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?</td><td>Determinar de qué manera se relaciona el cumplimiento de protocolos de bioseguridad con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td>El cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona significativamente con la rentabilidad en los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td rowspan="3">CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada (Murillo,2008, p.23)</td></tr>
<tr><td>Problema Específico N°1</td><td>Objetivo Específico N°1</td><td>Hipótesis Específica N°1</td><td rowspan="2">NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional (Jiménez y Gonzales, 2021, p. 175)</td></tr>
<tr><td>¿Cómo se relaciona la instalación de lavaderos de mano con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?</td><td>Identificar cómo se relaciona la instalación de lavaderos de mano con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td>La instalación de lavaderos de mano se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td rowspan="2">MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético-Deductivo (Ruiz, 2018, p. 56)</td></tr>
<tr><td>Problema Específico N°2</td><td>Objetivo Específico N°2</td><td>Hipótesis Específica N°2</td><td>VARIABLE 2</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No Experimental (Palella y Martins, 2010, p. 87)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?</td><td>Precisar qué tipo de relación existe entre la elaboración del mapa de riesgo y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td>La elaboración del mapa de riesgo se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.</td><td rowspan="2">RENTABILIDAD</td></tr>
<tr><td>Problema Específico N°3</td><td>Objetivo Específico N°3</td><td>Hipótesis Específica N°3</td><td rowspan="2">POBLACIÓN: La población del presente estudio estará constituida por todos los trabajadores de la empresa Aje Lemar E.I.R.L. En el mes de julio del 2022 se tuvieron registrados en la planilla de la empresa, un total de 42 trabajadores. (N=42).</td></tr>
</table>

¿En qué medida se relaciona la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022?	Especificar en qué medida se relaciona la verificación del carnet de vacunación Covid 19 y la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.	La verificación del carnet de vacunación Covid 19 se relaciona significativamente con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.		MUESTRA: 42 trabajadores seleccionadas por muestreo. (n = 42) TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Variable 1: Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Objetivo. Determinar de qué manera qué manera el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Nota. Este cuestionario es de carácter totalmente anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Los resultados recolectados se analizan como resultados de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las preguntas a continuación, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, cada uno de ellos siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: Equipos de protección

P1. ¿Cree que el uso de los equipos de protección es necesario para el personal que trabaja en el establecimiento?	1	2	3	4	5
P2. ¿Existen procedimientos de desinfección minuciosas de toda la ropa de trabajo y otros equipos de protección del personal?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Contingencias

P3. ¿Dispone de suficiente información de cómo actuar en el caso de existir un accidente en su establecimiento?	1	2	3	4	5
P4. ¿Las medidas de prevención mejoran la operatividad de su establecimiento?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Factores de Riesgo

P5. ¿Se han tomado medidas de protección complementarias en lo que respecta a los trabajadores con factores de riesgo adicionales, como las trabajadoras embarazadas o las personas con enfermedades subyacentes?	1	2	3	4	5
P6. ¿Ha logrado identificar el factor de riesgo que existe en su establecimiento?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Gestión de Riesgo

P7. ¿Es necesario lugares específicos para el desecho de elementos de bioseguridad utilizados?	1	2	3	4	5
P8. ¿Ha tomado medidas sobre el riesgo de contagio en su establecimiento?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Seguridad

P9. ¿Los clientes sienten seguridad y tranquilidad dentro de su establecimiento?	1	2	3	4	5
P10. ¿Las garantías de seguridad que ofrecen a los clientes hacen que se sientan seguros?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Servicios

P11. ¿La empresa se preocupa por brindar un excelente servicio?	1	2	3	4	5
P12. ¿Los servicios que brinda su establecimiento compensan las expectativas del cliente?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Opiniones de los Clientes

P13. ¿Usted cree que los clientes recomendarían su establecimiento?	1	2	3	4	5
P14. ¿Sus establecimientos han provocado una mala experiencia y mala opinión de los clientes?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Nivel de Confianza

P15. ¿Es necesario implementar estrategias de bioseguridad para que el cliente este más seguro en su establecimiento?	1	2	3	4	5
P16. ¿Puede contar con otras personas que trabajan en su establecimiento?	1	2	3	4	5

Variable 2: Rentabilidad

CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Objetivo. Determinar de qué manera qué manera el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se relaciona con la rentabilidad de los servicios de la empresa Aje Lemar E.I.R.L., año 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: Capital					
P17. ¿Considera que el capital está siendo recuperado a pesar de la pandemia?	1	2	3	4	5
P18. ¿Considera que la adquisición de los equipos de protección contribuirá con el incremento del capital empresarial?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Patrimonio					
P19. ¿Cree usted que la implementación de protocolos de bioseguridad contribuirá con el incremento del patrimonio empresarial actual?	1	2	3	4	5
P20. ¿Considera que el patrimonio de la empresa disminuyó en comparación con su patrimonio antes de la pandemia?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Deudas					
P21. ¿Considera que adquisición de equipos de seguridad aumentan las deudas de la empresa?	1	2	3	4	5
P22. ¿Cree usted que las deudas actuales de la empresa aumentaron en comparación con las deudas antes de la pandemia?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Ingreso					
P23. ¿Considera que los ingresos mensuales de la empresa cubren los compromisos económicos de ésta?	1	2	3	4	5
P24. ¿Considera que el los ingresos actuales de la empresa contribuyen con el incremento de su patrimonio?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Inversión					

P25. ¿Considera que las inversiones realizadas por la empresa fueron efectuadas para obtener mejoras en ésta?	1	2	3	4	5
P26. ¿Considera que la empresa está haciendo uso de los indicadores financieros para medir el retorno de su inversión?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Utilidades					
P27. ¿Considera que el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad originará un aumento en su utilidad?	1	2	3	4	5
P28. ¿El margen de utilidades durante los dos últimos años registra un incremento sustancial?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Ventas esperadas y reales					
P29. ¿La empresa ha evidenciado un aumento en la proyección de sus ventas esperadas?	1	2	3	4	5
P30. ¿Considera que las ventas reales que percibe la empresa son mayores a las ventas sus ventas esperadas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Costos esperados y reales					
P31. ¿Considera que los costos previstos para los equipos de bioseguridad son menores a los percibidos realmente?	1	2	3	4	5
P32. ¿Considera que los costos reales de la los equipos de bioseguridad afecta la rentabilidad de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo N° 4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: NAVARRO JANAMPA, FÉLIX

1.2. PROFESIÓN / GRADO ACADÉMICO: ADMINISTRADOR / DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022.

1.5. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Angela Patricia Tirado Mendoza y Leslie Soria Pardo

1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					19
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
	Sub Total				89	95
	TOTAL					18

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				18	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
	Sub Total				89	95
	TOTAL					18

Leyenda: 01-13 Improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Puc. 07-10-2022

Firma del experto: .....

DNI: 00109352

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

V. DATOS PERSONALES:

5.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

5.2. PROFESIÓN / GRADO ACADÉMICO: DOCENTE / MAGISTER EN EDUCACIÓN

5.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

5.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022

5.5. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Angela Patricia Tirado Mendoza y Leslie Soria Pardo

5.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VI. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					19
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					19
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
	Sub Total				124	57
	TOTAL					18

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					19
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				18	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				17	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					19
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
	Sub Total				124	57
	TOTAL					18

Leyenda: 01-13 Improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: PUCALLPA 08/10/22

Firma del experto: .....

DNI: 40625656

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS PERSONALES:

3.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: **PARDO HIDALGO, CLEMENTE**

3.2. PROFESIÓN / GRADO ACADÉMICO: **ADMINISTRADOR / DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

3.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

3.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AJE LEMAR E.I.R.L., AÑO 2022**

3.5. AUTORES DEL INSTRUMENTO: **Angela Patricia Tirado Mendoza y Leslie Soria Pardo**

3.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **CUESTIONARIO**

IV. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				18	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				17	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					20
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					19
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				107	77
	Sub Total					18
	TOTAL					

VARIABLE 2: RENTABILIDAD

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					19
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					19
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					20
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				18	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					19
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				18	
	Sub Total				107	77
	TOTAL					18

Leyenda: 01-13 Improcedente ; 14-16 Aceptable con recomendación ; 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Pucallpa, 06/10/22

Firma del experto: .....

DNI: 00093500