



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES Y
TURISMO**

TESIS

**“PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EN EL HOTEL EUROPA, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO**

**PRESENTADO POR:
WILFREDO JUNIOR PEREZ GARCIA**

**ASESOR:
Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°085-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 04 días del mes de agosto del año 2023, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google meet la sustentación pública de la Tesis titulada: "PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL EUROPA, 2021", autorizado mediante Resolución Decanal N°1228-2023-FACEN-UNAP presentado por el Bachiller en Negocios Internacionales y Turismo WILFREDO JUNIOR PEREZ GARCIA, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y TURISMO que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr. (Presidente)
Lic. RR. II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mg. (Miembro)
Lic. Nit. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoria M.C.T.C.*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *APROBADA* con la calificación *9.5/10 (16)*.

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo.

Siendo las *1:30 PM* del 04 de agosto del 2023, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.
Presidente

Lic. RR. II. HECTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mg.
Miembro

Lic. Nit. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mg.
Miembro

Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #085-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

JURADO Y ASESOR



Lic. Adm. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, Dr.
Presidente
CLAD-01950



Lic. RR. II. HÉCTOR ANIBAL MENACHO ROJAS, Mg.
Miembro
Registro N°0602



Lic. Nit. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, Mg.
Miembro
CLAD - 24173



Lic. Nit. RILKE CHONG VELA, Dr.
Asesor
CLAD-22275

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS - PEREZ GARCÍA WILFREDO JUNIOR.pdf

RECuento DE PALABRAS

8831 Words

RECuento DE CARACTERES

45038 Characters

RECuento DE PÁGINAS

43 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 16, 2023 6:54 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 16, 2023 6:54 PM GMT-5

26% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 25% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

Esta tesis dedico a mis abuelos Enrique, Esther y Elvira, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme económicamente antes, durante y después de todo el proceso estudiantil universitario.

También a mis padres Wilfredo y Pilar y hermana, quienes han sido mi mayor motivación moral y psicológicamente para nunca rendirme en los estudios lo que han fomentado en mí el deseo de superación profesionalmente y de triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová Dios por la vida, a mi familia quienes han creído en mí siempre, a mis amigos Marvelito, Lizardo, José y amiga Gisela, quienes me dieron ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a valorar todo lo que tengo y lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
2.1 Formulación de la hipótesis	15
2.2 Variables y su operacionalización	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18

3.2. Diseño muestral	19
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	38
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	40
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	41
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	42
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Protocolos de bioseguridad	22
Tabla 2 Medidas preventivas sanitarias	23
Tabla 3 Protocolos de áreas públicas	24
Tabla 4 Vigilancia sanitaria	26
Tabla 5 Satisfacción del cliente	27
Tabla 6 Tangibilidad	28
Tabla 7 Fiabilidad	29
Tabla 8 Seguridad	30
Tabla 9 Capacidad de respuesta	31
Tabla 10 Empatía	32
Tabla 11 Prueba de normalidad	33
Tabla 12 La relación entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente	34
Tabla 13 Relación entre medidas preventivas sanitarias y satisfacción del cliente	35
Tabla 14 Relación entre protocolos de áreas públicas y satisfacción del cliente	36
Tabla 15 Relación entre vigilancia sanitaria y satisfacción del cliente	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Protocolos de bioseguridad	22
Figura 2 Medidas preventivas sanitarias	23
Figura 3 Protocolos de áreas públicas	25
Figura 4 Vigilancia sanitaria	26
Figura 5 Satisfacción del cliente	27
Figura 6 Tangibilidad	28
Figura 7 Fiabilidad	29
Figura 8 Seguridad	30
Figura 9 Capacidad de respuesta	31
Figura 10 Empatía	32

RESUMEN

La presente tesis plantea como objetivo determinar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021, opto por ser de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, la población estuvo compuesta por 65 huéspedes de dicho hotel, para la recolección de datos se utilizó a la encuesta como técnica y al cuestionario como instrumento. Pues en los resultados se determinó que, el protocolo de bioseguridad se viene aplicado de forma regular (29%) esto se debe a que a veces el servicio de salón es de uso exclusivo para huéspedes, además, la empresa a veces opta por los servicios digitales para evitar en lo máximo el contacto con los mismos. Por otro lado, la satisfacción del cliente es medio (28%) pues las instalaciones modernas son más de lo esperado y que la seguridad dentro del hotel es igual que lo esperado. En conclusión, existe una relación significativa entre vigilancia sanitaria y satisfacción del cliente corroborado por un valor y una significancia de ($r=0,712$; $p= 0.000$) positiva considerable.

Palabras clave: Protocolo de bioseguridad, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between the biosafety protocol and customer satisfaction at the Hotel Europa, 2021, I chose to be of an applied type, correlational descriptive level and non-experimental design, the population was made up of 65 guests of said hotel, for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Well, in the results it was determined that the biosecurity protocol has been applied regularly (29%), this is because sometimes the salon service is for the exclusive use of guests, in addition, the company sometimes opts for the services digital to avoid contact with them as much as possible. On the other hand, customer satisfaction is average (28%) since the modern facilities are more than expected and the security within the hotel is the same as expected. In conclusion, there is a significant relationship between sanitary surveillance and customer satisfaction corroborated by a considerable positive value and significance ($r=0.712$; $p= 0.000$).

Keywords: Biosafety protocol, customer satisfaction

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas dedicadas al rubro hotelero y turístico en general se han visto afectados por la pandemia, pues solo han podido resistir 31 días sin trabajo, y los que se han logrado mantenerse vienen atravesando diferentes riesgos estratégico y operacionales, como el cambio de la demanda, el incremento de costos, recorte de personal pero sobre todo los problemas de protección de la salud y seguridad para los clientes, pues son pocos los hoteles que estrictamente han aplicado las normas, es así que las entidades estatales han visto la necesidad de controlar y validar la aplicación adecuada de los protocolos de bioseguridad (González, 2021).

El sector hotelero peruano, también se vio afectado por la pandemia, pues es un sector que abarca un rubro dedicado a brindar servicios y mantener un contacto directo con los clientes, a pesar de ello el sector busca superar la crisis, implementando protocolos sanitarios, con el propósito de brindar confianza y garantía entre sus clientes, realizando la desinfección permanente, mantenimiento y respetando la distancia social, sin embargo no todas las empresas hoteleras respetan a conciencia los protocolos, pues no son responsables con las medidas de prevención, además de carecer habilidad y conocimiento de bioseguridad, en ese sentido las infecciones en los hoteles son sucesos que minimizan la calidad del servicio y provocan un bajo nivel de satisfacción (Orihuela y Silva, 2020).

El Hotel Europa no es ajena a la problemática, pues con la intención de superar la crisis, han implementado los procesos de buenas prácticas de salud en las diferentes áreas, de tal forma evitar las infecciones y brindar sus

servicios sin ningún problema, sin embargo, no han aplicado estrictamente las normas de bioseguridad, pues el nivel de conocimiento sobre los protocolos en el personal es regular, debido a la limitada aplicación de procesos, sumado a ello se observan deficiencias en las prácticas de bioseguridad, demostrando que no aplican los manuales, lo que ha generado riesgo para el personal y para los visitantes que están expuestos a contagio.

Posteriormente se ha formulado como problema general: ¿Cuál es la relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021? Igualmente, para los específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021?

De la misma forma, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. Lo mismo para los objetivos específicos: 1. Conocer la relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. 2. Conocer la relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. 3. Conocer la relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.

La presente investigación fue importante, pues permitió identificar la relación entre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción del cliente, así como

también contar con las estrategias y acciones que den solución a los problemas identificados, de esa manera aplicar mejoras alineadas a las normativas de bioseguridad vigentes, por otro lado la investigación ha servido como herramienta para futuras investigaciones, debido a que la información y los datos proporcionados sirvieron de guía o referente para el desarrollo de otros estudios.

El presente trabajo de investigación fue viable, pues se dispuso de tiempo suficiente para realiza la investigación, pues se contó con los recursos necesarios para la ejecución, indagación y recolección, además se dispuso de recursos materiales y financieros que fueron útiles para el desarrollo del trabajo.

Las posibles limitaciones de esta investigación pueden ser: la desconfianza e incomodidad por parte de los huéspedes, por brindar información sobre su calidad de atención que brinda el hotel, para ello se realizó una breve reunión donde se dio a conocer los objetivos a realizar para la ejecución de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2020, se desarrolló una investigación de descriptiva transversal y diseño no experimental, cuya población de estudio fue 87 trabajadores; la investigación determinó el nivel de conocimiento y aplicación de los protocolos de bioseguridad que poseen los trabajadores del sector hotelero en la provincia de Tungurahua-Ecuador, y concluyó que el nivel de conocimiento de los colaboradores sobre los protocolos de bioseguridad es bajo, debido a la poca importancia, falta de integración e inadecuada aplicación de manuales que se había dado al cumplimiento de estas normas, por ello desarrollaron un curso de capacitación para lograr elevar su nivel de conocimiento de las personas que forman parte de la empresa (González, 2020).

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño fenomenológico, cuya población de estudio fue de 15 hoteles; la investigación determinó la implementación de buenas prácticas del hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima, y concluyó que las buenas prácticas fueron favorables, ya que se han tomado las medidas preventivas de bioseguridad en el establecimiento, asimismo se realizaron cambios para la reactivación de sus servicios tales como higiene extrema y distancia social para salvaguardar la salud de todas las personas que frecuentan el hotel (Orihuela & Silva, 2020).

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 30 usuarios; la

investigación determino la relación entre calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes del Hostal Acuario del distrito de Casa Grande, y concluyo que el 23% de la calidad de servicio tiene un nivel predominantemente medio, asimismo el 86.7% nivel medio para la satisfacción del cliente, ya que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que brinda el hostal acuario pues las condiciones son adecuadas para una buena atención de calidad. Determinando un coeficiente de correlación de ($Rho=0.828$) siendo positiva considerable y una significancia unilateral de 0.000 (Chávez & Torres, 2020).

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo exploratoria y diseño experimental, cuya población de estudio fue de 13 trabajadores; la investigación determino incrementar el nivel de confianza y bioseguridad en sus servicios estableciendo la situación actual del personal e identificar el nivel de confianza de los clientes y concluyo que la cadena de hoteles salinas noto la importancia de recuperar la confianza de sus visitantes, ya que este será uno de los puntos de vista fundamental para su reactivación de la industria del turismo, por lo tanto es de vital importancia velar por la seguridad de los clientes, por lo que aplicaron en cada uno de las áreas medidas de higiene y limpieza, que emergen de la pandemia para limitar al máximo la posibilidad de contagio (Pozo, 2020).

En 2020, se desarrolló una investigación de tipo exploratoria y diseño experimental, cuya población de estudio fue de 384 personas; la investigación determino un plan comercial para la reactivación del portafolio de cuentas corporativas del hotel Wyndham Guayaquil, y

concluyo que el hotel se encuentra en condiciones ideales para ejecutar un plan de actividades que ira inseparablemente con la investigación que se les hizo a las organizaciones sobre sus requerimientos actuales, asimismo cuenta con cada uno de los aparatos imprescindibles para recuperar fuerza y hacer su portafolio equivalente o más útil que antes, lo que necesita es hacer sentir que el ejecutivo sienta y descubra como distinguir el significado que tiene para Wyndham su esencia (Serrano & Vera, 2021)

1.2. Bases teóricas

Variable 1. Protocolos de bioseguridad

Según la organización mundial de la salud en su teoría seguridad biológica o bioseguridad es el conjunto de normas y medidas para asegurar el bienestar personal, frente a los peligros químicos, biológicos, y físicos que se descubren en el ejercicio de sus obligaciones, además de los pacientes y medio ambiente. Por lo tanto, la bioseguridad debe estar relacionado con una guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos implica obligaciones del trabajador para preservar su salud, como también responsabilidad de la institución para garantizar los medios y facilidades que evite cualquier problema físico o psíquico (Organizacion Mundial de la Salud, 2021).

En la teoría de bioseguridad según Vera (2019) es considerada un control para lograr actitudes y conductas que disminuyan el peligro del operador de salud en su ambiente laboral, como también de contraer enfermedades al estar en contacto con algún tipo de reactivo,

microorganismo o sustancia que pueda ser peligrosa para su bienestar. por lo tanto, la bioseguridad permite tener un ambiente de trabajo seguro, por lo que resulta indispensable el uso de equipos de protección personal.

Por su parte Chiong (2018), define a la bioseguridad como estrategias, principios y prácticas de bienestar, que es llevado a cabo para evitar la exposición o liberación accidental, no obstante, en la actualidad es un término que se ha ajustado al entorno de las diversas organizaciones, dado que la infección se propaga de un individuo a otro, es importante llevar a cabo reglas de bioseguridad que se centren en garantizar la prosperidad de los trabajadores y clientes, con medidas fundamentales para asegurar de manera viable la existencia de todos.

Asimismo, Ríos et al (2021) establecen que la bioseguridad debe estar enfocado en medidas de limpieza, higiene, desinfección tomando en cuenta diversos procedimientos que permitan una protección constante de los individuos tras la ejecución de las normas establecidas que mejoren el ambiente de trabajo. Aunque los peligros de la contaminación no se pueden eliminar por completo, sin embargo, se pueden prevenir la autodisciplina para garantizar un trabajo seguro, por lo tanto, se deben crear procedimientos para preparar el autocuidado de la salud y prevención.

Según la ley de seguridad y salud en el trabajo (Ley N° 29783, 2017) ley que fue modificada por la ley N° 30222, tiene como principal función promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, por

ello tiene la obligación de prevenir a los trabajadores, y sus organizaciones que velen por el cumplimiento de la normativa sobre la materia.

Por lo tanto, el Ministerio de Salud (2020), mediante su resolución ministerial N° 239-2020-MINSA, detrermina que toda empresa debe regirse a los lineamientos de vigilancia, control y prevención de salud para sus colaboradores que se encuentren en riesgo de exposición a covid-19, la cual deben ser cumplidas durante el periodo de emergencia sanitaria y posterior a ello.

Los protocolos sanitarios ante el covid-19 para hoteles son documentos que describen el conjunto de procedimientos vitales para la consideración de una circunstancia de bienestar particular, por tanto, son útiles ya que trabajan con la verificación de individuos expuestos a factores de riesgo naturales, laborales, genético, familiares o del modo de vida. Simultáneamente, permiten la determinación e identificación precoz de signos o manifestaciones que pueden ser característicos de un daño, por lo que depende de la necesidad de normalizar la práctica clínica, y priorizar el manejo de ciertas patologías (Flores, 2021).

Las medidas preventivas sanitarias de acuerdo a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud (2021), existen ciertos lineamientos para los hoteles que se deben cumplir para su buen funcionamiento, por lo tanto, es necesario establecer protocolos que permitan implementar medidas preventivas sanitarias tales como:

- Uso obligatorio de mascarillas.

- Lavado de manos frecuente.
- Respetar el distanciamiento social.
- Evitar saludar estrechando las manos.
- Desinfectar el calzado antes de ingresar, cambiar los EPP.
- Gestionar la compra de pruebas rápidas para COVID-19 y mantener a disposición del personal autorizado para su uso.
- Medidas de temperatura corporal, durante la estadía y a la salida del hotel.
- Equipo de protección personal, para todo el personal administrativo y operativo.
- Cronograma de desinfección por un personal autorizado por el Ministerio de salud.
- Asistir a los programas de capacitación del COVID-19, y aplicar los conocimientos durante la actividad laboral.
- Asegurar que todo el personal cumpla con los protocolos.
- Ante toda sospecha de contagio se actuará de acuerdo a los protocolos de las autoridades sanitarias.

Las dimensiones para evaluar el protocolo de bioseguridad en un hotel, será establecido de acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2020) pues determina la responsabilidad de los miembros de la empresa ante el desarrollo de los protocolos de bioseguridad. Al mismo tiempo, establece las medidas preventivas sanitarias, los protocolos en áreas públicas del hotel y la vigilancia sanitaria, siendo estas las dimensiones que serán evaluadas a partir de la percepción de los huéspedes.

Por lo tanto, la dimensión medidas preventivas sanitarias, está centrada en verificar el acondicionamiento de área de sanitizado, la implementación de desinfectantes de mano en puntos estratégicos, la utilización de EPP por el personal del hotel, hacer respetar el uso de mascarilla y distanciamiento social, establecer la exclusividad de los ambientes, así como la programación de limpieza de ambientes y la desinfección de superficies (MINCETUR, 2020).

En cuanto a la dimensión protocolos en áreas públicas, evalúa el desarrollo de los procedimientos reglamentados por el MINCETUR (2020), la cual está centrada en la medida de temperatura corporal, la implementación de señalizaciones, la desinfección del equipamiento, la implantación de servicios digitales, generar áreas con ventilación adecuada, facilitar la transitabilidad de los pasillos y desarrollar los procesos pertinentes para mantener en buen estado sanitario de las habitaciones.

Además, la dimensión vigilancia sanitaria está comprendida por la identificación de la sintomatología de personal y huéspedes, la utilización de fichas para registrar los datos y realizar el seguimiento del mismo (MINCETUR, 2020).

Variable 2. Satisfacción del cliente

En la teoría de Morocho y Burgos (2018) afirman que la satisfacción del cliente se basa la sensación de placer o frustración, si los resultados son más bajos que las expectativas esperadas, el cliente estará decepcionado e insatisfecho con el servicio, pero si los resultados son

altos quedara satisfecho; en cambio si los resultados superan sus expectativas, el cliente está extremadamente satisfecho, en el cual podrá dar una buena recomendación sobre el servicio que recibió.

La satisfacción del cliente, resulta de una reacción positiva de la experiencia entre el comprador y el consumidor que ocurre debido a una buena relación que se da al momento de brindar el servicio (Romero, et al., 2018).

Para Núñez y Juárez (2018) la satisfacción del cliente es la expresión mental que se produce cuando el sentimiento que abarca las suposiciones disconformes es comparable a las sensaciones pasadas del comprador sobre la experiencia del comprador, debemos determinar que el cliente o consumidor pueden ser o no una persona similar, el primero es quién pagó para el artículo que vende la organización y el segundo es quién utiliza este servicio. Un cliente es también un comprador, pero un comprador no es realmente un cliente.

La importancia de la satisfacción del cliente, contempla la lealtad del consumidor radica en la forma en que un cliente satisfecho deja fuera a la oposición y normalmente vuelve a asegurar la asistencia al impartir sus encuentros positivos a otros posibles clientes. Por lo tanto, la fidelización del cliente se resuelve como la visión de la naturaleza de obtener una ayuda o un elemento que depende de su cumplimiento. La lealtad del consumidor siempre ha sido de un interés exorbitante para los administradores y analistas a la luz de los resultados positivos que existen entre el cumplimiento y el mantenimiento (Parra et al. 2018).

Según Hurtado (2017) las características de la satisfacción del cliente son las siguientes: 1) Se resuelve según la perspectiva del cliente, no de la organización, 2) Depende de los resultados que el cliente adquiera con el artículo o la administración, 3) Depende de la percepción del cliente, no de la realidad, 4) Puede verse afectado por personas que directamente impactan al cliente y por ultimo 5) Depende del temperamento que tenía el cliente cuando compró este artículo o la administración

Después de que se realiza la compra de un artículo o producto, los clientes experimentan uno de los posibles niveles de satisfacción al cliente: a) *Insatisfacción*: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto o servicio no cumple con las suposiciones del cliente. b) *Satisfacción*: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto coincide con las suposiciones del cliente. c) *Complacencia*: Ocurre cuando el desempeño percibido supera las suposiciones del cliente (Ivan, 2019).

Las dimensiones para medir la satisfacción del clientes en un hotel estarán sustentada por Romero, et al. (2018) quien establece cinco (5) atributos, siendo estas las que se describen a continuación:

La dimensión tangibilidad, mide la percepción de los clientes sobre la modernidad de las instalaciones, el confort que ofrece la empresa, la apariencia que muestra el personal y la calidad de la infraestructura (Romero, et al., 2018).

Asimismo, la dimensión fiabilidad, mide la percepción del cliente en cuanto al cumplimiento de lo ofrecido por la empresa, la resolución de problemas, el cumplimiento del servicio en el tiempo establecido, así como la rapidez de la atención (Romero, et al., 2018).

Respecto a la dimensión seguridad, evalúa la disposición del personal para ayudar, la confianza que genera, la seguridad en la atención y el nivel de respuesta (Romero, et al., 2018).

Además, la dimensión capacidad de respuesta mide la satisfacción del cliente respecto a la amabilidad del personal, la atención personalizada, y el cumplimiento de horarios (Romero, et al., 2018).

Por último, la dimensión empatía, mide la satisfacción del cliente respecto al interés que muestra la empresa por las necesidades y atender a lo que necesiten los clientes escuchando atentamente (Romero, et al., 2018).

1.3. Definición de términos básicos

Bioseguridad: Es el conjunto de principios, medidas y protocolos que se aplican en diferentes estrategias completadas en una investigación científica frente a la exposición de agentes biológicos nocivos (Chiong, 2018).

Medidas preventivas: Son pasos que se toman para prevenir una infección en lugar del tratamiento de la enfermedad, pues las estrategias de consideración preventiva normalmente se describen en los niveles de anticipación primaria, secundaria y terciaria (Chávez y Torres, 2020).

Protocolo: Es un sistema de reglas sobre la forma correcta de actuar en situaciones formales, estas reglas incorporan que tipo de información se puede enviar, que ordenes se utilizan para enviar y obtener información y cómo se envían los movimientos de información (Flores, 2021).

Reactivar: Es el proceso de hacer algo activo nuevamente (González, 2020).

Satisfacción: Es el acto de satisfacer una necesidad, que es obtenida cuando se recibe algo o cuando había hecho algo que deseaba hacer (Hurtado, 2017).

Salvaguardar: Hace referencia a la protección o defensa que garantiza la seguridad, eliminando el riesgo de que suceda algo indeseable (Ivan, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.

Hipótesis específicas

Hi₁: Existe relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.

Hi₂: Existe relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.

Hi₃: Existe relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Protocolo de bioseguridad

Variable 2: Satisfacción del cliente

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Protocolo de bioseguridad	Los protocolos son documentos que describen el conjunto de procedimientos vitales para la consideración de una circunstancia de bienestar particular (Flores, 2021)	Cualitativa	Medidas preventivas sanitarias	Acondicionamiento de área de sanitizado	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los huéspedes.
				Desinfectantes de mano				
				Uso de EPP por el personal				
				Uso de mascarilla				
				Distanciamiento social				
				Exclusividad de ambientes				
				Programación de limpieza de ambientes				
			Programación de desinfección de superficies					
			Protocolos de áreas públicas	Medida de temperatura corporal				
				Señalizaciones				
				Desinfección de equipamiento				
				Implantación de servicios digitales				
				Ventilación del área				
			Vigilancia sanitaria	Transitabilidad de los pasillos				
				Estado de habitaciones				
Identificación de sintomatología								
Ficha registro								
Seguimiento clínico								

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente, resulta de una reacción positiva de la experiencia entre el comprador y el consumidor que ocurre debido a una buena relación que se da al momento de brindar el servicio (Romero, et al., 2018).	Cualitativa	Tangibilidad	Instalaciones modernas	Ordinal	Mucho menos de lo esperado Menos de lo esperado Igual a lo esperado Más de lo esperado Mucho más de lo esperado	1 2 3 4 5	Encuesta a los huéspedes.
				Grado de confort				
				Apariencia del personal				
				Calidad de infraestructura				
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido				
				Resolución de problemas				
				Cumplimiento del tiempo				
			Seguridad	Rapidez del servicio.				
				Disposición para ayudar				
				Nivel de confianza				
				Seguridad en el proceso				
			Capacidad de respuesta	Nivel de respuesta				
				Amabilidad del personal				
				Atención personalizada				
Empatía	Cumplimiento de horarios							
	Interés por las necesidades							
	Escuchar al cliente							

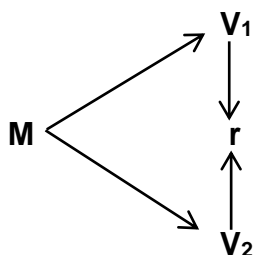
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, pues se analizó la actual problemática de los protocolos de bioseguridad y la satisfacción del cliente, de tal manera que los empresarios del hotel puedan dar solución a sus problemas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Asimismo, el nivel fue descriptivo correlacional, pues se evaluó el comportamiento de las variables dependiente (protocolo de bioseguridad) de la independiente (satisfacción del cliente), por lo tanto, se consideró la evaluación de las dimensiones e indicadores, para finalmente tomarlo en cuenta en el estadístico de correlación correspondiente.

Finalmente, su diseño fue no experimental, descrita por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) pues no existió ninguna intervención de la variable, ya que fue evaluado en su estado natural, es decir fue analizado en su determinado sector, este diseño esquematizado de la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra del Hotel Europa

V₁: Protocolos de bioseguridad

V₂: Satisfacción del cliente

r: Relación entre las variables

3.2. Diseño muestral

Población: estuvo conformada por 65 huéspedes del Hotel Europa de la ciudad de Iquitos, los mismos que accedieron a colaborar con la investigación.

Muestra: la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.

Muestreo: se ha optado por el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se ha considerado a personal que accedió a llenar el instrumento y han firmado el consentimiento informado.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento: En primer lugar, se procedió a elaborar los instrumentos que se va a aplicar, luego se solicitó el consentimiento de los encuestados, quienes fueron informados del propósito de la investigación, como también el investigador tuvo que orientar al encuestado para indicar la forma correcta de llenar la encuesta.

Técnicas: La técnica a utilizar en este trabajo de investigación fue la encuesta, a través del cual se pudo determinar la percepción de los huéspedes del Hotel Europa.

Instrumentos: El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, el cual cuenta con 18 ítems para la variable protocolo de bioseguridad y 17 ítems para la variable satisfacción del cliente, cabe precisar que ambos instrumentos utilizaron una escala de cinco opciones de respuesta.

Confiabilidad: Una vez recolectado los datos, se procedió a determinar la confiabilidad a través del programa SPSS, mediante el estadístico Alfa de Cronbach el cual calculó el índice de confiabilidad. Corroborando que el Alfa de Cronbach para la variable Protocolos de bioseguridad fue de 0,889; para la variable satisfacción del cliente un Alfa de Cronbach de 0,890.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos se realizó en base a un proceso calculado que ayudó a observar el comportamiento de la muestra de estudio, como también, la presentación de tablas, figuras se realizó mediante el programa Excel y la relación estadística se estableció mediante el Software SPSS que a su vez permitió el análisis detallado para la obtención de resultados más relevantes.

3.5. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación, se respetó la privacidad de cada persona encuestada, pues la información recolectada fue estrictamente confidencial; asimismo el investigador fue el único responsable del cuidado de la información recolectada de ningún modo pudo ser manipulado por terceras personas. Finalmente, para demostrar la

veracidad en la información del presente estudio, se tomó el reglamento de citas de las normas APA 7ª edición, con la finalidad de respetar los derechos de cada autor y que no pueda ser tomada como plagio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Protocolos de bioseguridad del cliente en el hotel Europa, 2021.

Tabla 1

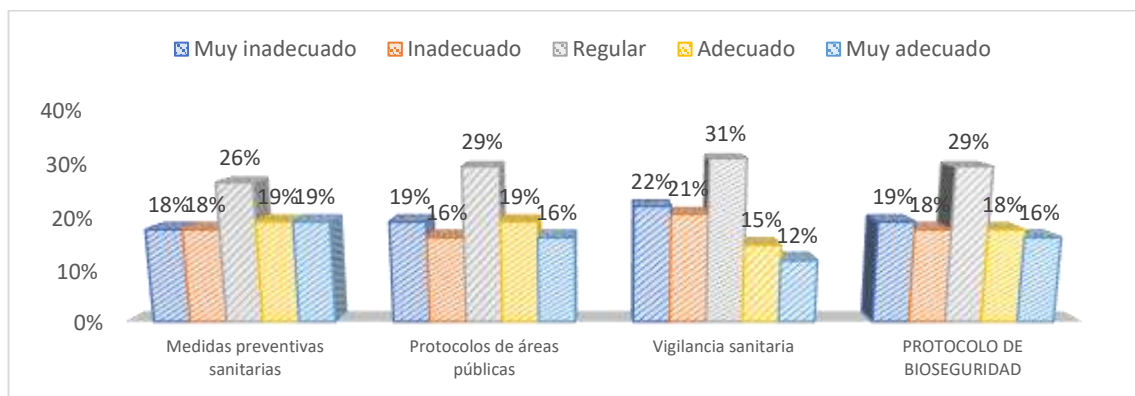
Protocolos de bioseguridad

	Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Medidas preventivas sanitarias	12	18%	12	18%	18	26%	13	19%	13	19%
Protocolos de áreas públicas	13	19%	11	16%	20	29%	13	19%	11	16%
Vigilancia sanitaria	15	22%	14	21%	21	31%	10	15%	8	12%
PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD	13	19%	12	18%	20	29%	12	18%	11	16%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 1

Protocolos de bioseguridad



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 1

Habiendo evaluado los datos procesados de la primera variable, se logra evidenciar que el 29% de los huéspedes encuestados indican que los protocolos de bioseguridad del hotel es regular (29%), el 19% indica que muy inadecuado, solo el 18% indica que es adecuado; reflejando que las medidas preventivas sanitarias se viene aplicando de forma regular por un 26%; los

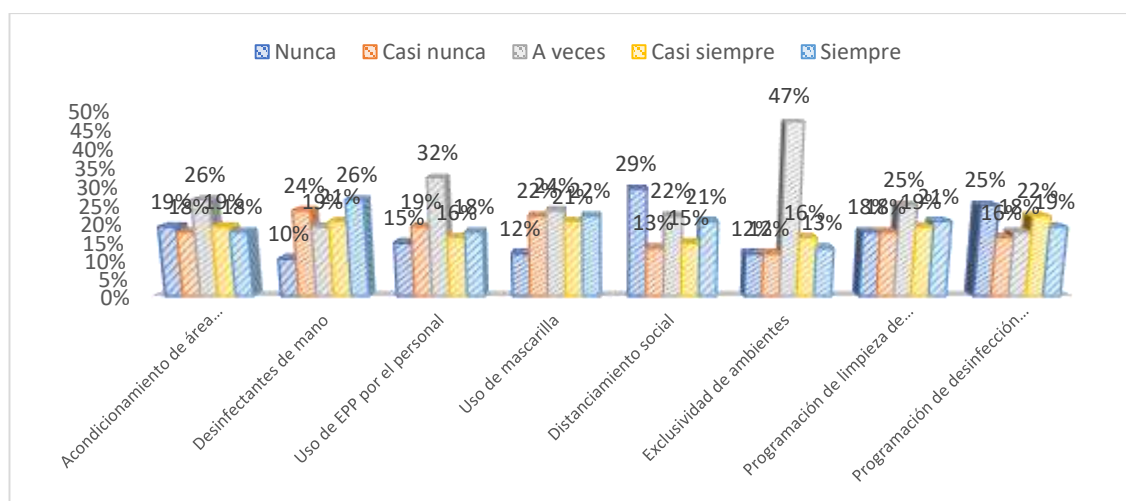
protocolos de áreas publicas son regularmente usadas así lo indica el 29%; mientras que la vigilancia sanitaria se viene desarrollando de forma regular por un 31%. A continuación, la descripción de las dimensiones e indicadores.

Tabla 2
Medidas preventivas sanitarias

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Acondicionamiento de área de sanitizado	13	19%	12	18%	18	26%	13	19%	12	18%
Desinfectantes de mano	7	10%	16	24%	13	19%	14	21%	18	26%
Uso de EPP por el personal	10	15%	13	19%	22	32%	11	16%	12	18%
Uso de mascarilla	8	12%	15	22%	16	24%	14	21%	15	22%
Distanciamiento social	20	29%	9	13%	15	22%	10	15%	14	21%
Exclusividad de ambientes	8	12%	8	12%	32	47%	11	16%	9	13%
Programación de limpieza de ambientes	12	18%	12	18%	17	25%	13	19%	14	21%
Programación de desinfección de superficies	17	25%	11	16%	12	18%	15	22%	13	19%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 2
Medidas preventivas sanitarias



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 2

En la tabla y figura 2 se observa que, el 26% de los huéspedes encuestados indican que el hotel Europa a veces evidencian en el ingreso los accesorios sanitarios (grifo de agua, jabón, desinfectante, papel toalla, tacho con tapa),

el 19% indica casi nunca. Sin embargo, el 26% de los huéspedes señalan que siempre evidencian desinfectantes de mano en puntos estratégicos del hotel y el 24% revela casi nunca. Por su parte, el 32% de los encuestados manifiestan que a veces evidencian que el personal del hotel utiliza en todo momento los equipos de protección personal y el 19% casi nunca. Además, el 29% refieren que a veces el personal verifica que los huéspedes utilicen doble mascarilla, el 22% indica que siempre. Mientras que el 29% de encuestados expresa que el personal nunca verifica que los huéspedes respeten las medidas de distanciamiento social en todo momento y el 22% a veces. Como también, el 47% de encuestados consideran que a veces el servicio de salón es de uso exclusivo para huéspedes, el 16% casi nunca. En seguida el 25% de huéspedes a veces evidencian la limpieza programada de los ambientes del hotel, el 21% siempre. Por último, el 25% de encuestados sostiene que nunca el personal en todo momento realiza la desinfección de superficies y el 22% casi siempre.

Tabla 3

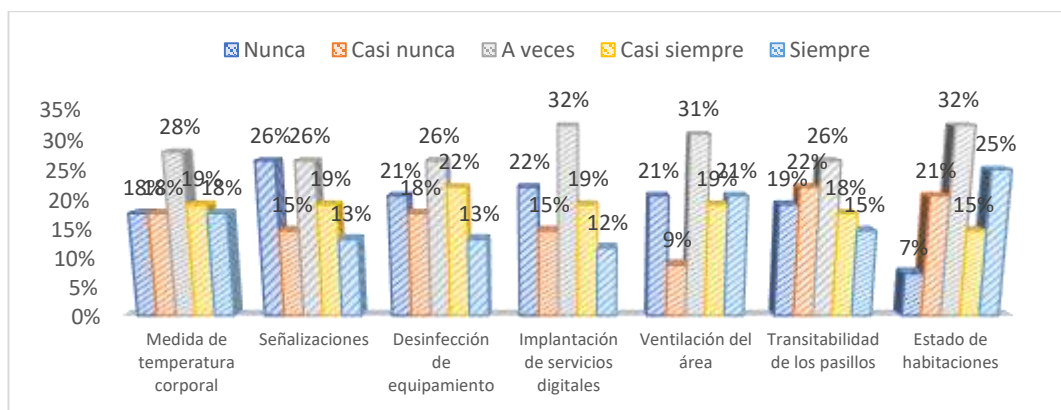
Protocolos de áreas públicas

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Medida de temperatura corporal	12	18%	12	18%	19	28%	13	19%	12	18%
Señalizaciones	18	26%	10	15%	18	26%	13	19%	9	13%
Desinfección de equipamiento	14	21%	12	18%	18	26%	15	22%	9	13%
Implantación de servicios digitales	15	22%	10	15%	22	32%	13	19%	8	12%
Ventilación del área	14	21%	6	9%	21	31%	13	19%	14	21%
Transitabilidad de los pasillos	13	19%	15	22%	18	26%	12	18%	10	15%
Estado de habitaciones	5	7%	14	21%	22	32%	10	15%	17	25%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 3

Protocolos de áreas públicas



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 3

En cuanto a la dimensión protocolos de áreas públicas, se evidencia que el 28% manifiestan que el personal del hotel a veces mide la temperatura de los huéspedes en cada vez que se ingresa, el 19% casi nunca. Por otra parte, el 26% de los huéspedes encuestados evidencia que la implementación de las señalizaciones a veces es preventiva y el otro 26% indica que nunca. De la misma forma, el 26% de los huéspedes considera que a veces su equipaje ha sido desinfectado al ingreso y salida de establecimiento, el 22% casi siempre. Además, el 32% de los huéspedes encuestados expresan que la empresa a veces opta por los servicios digitales para evitar en lo máximo el contacto con los huéspedes, el 22% indica nunca. Al mismo tiempo, el 31% de los encuestados menciona que el hotel a veces prioriza que los ambientes mantengan buena ventilación, el 21% indica que siempre. Mientras, que el 26% manifiesta que el hotel a veces mantiene el pasillo libre de obstáculos para facilitar la transitabilidad de los huéspedes y el 22% casi nunca. Para finalizar, el 32% de los huéspedes encuestados evidencian a veces la permanente limpieza y desinfección de las habitaciones y el 25% siempre.

Tabla 4

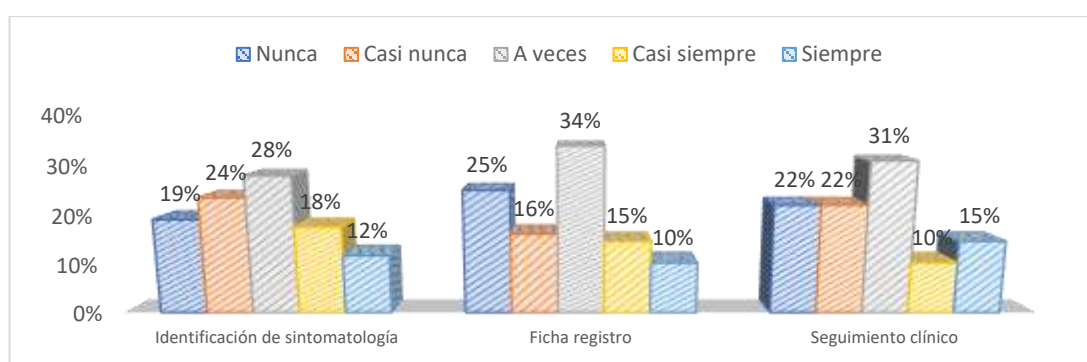
Vigilancia sanitaria

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Identificación de sintomatología	13	19%	16	24%	19	28%	12	18%	8	12%
Ficha registro	17	25%	11	16%	23	34%	10	15%	7	10%
Seguimiento clínico	15	22%	15	22%	21	31%	7	10%	10	15%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 4

Vigilancia sanitaria



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 4

En la tabla y figura 4 se evidencia que el 28% de los huéspedes encuestados dan a conocer que la empresa a veces cuenta con personal de enfermería para realizar la identificación de sintomatología, el 24% indica casi nunca. Por su parte, el 34% de los huéspedes expresa que a veces observa la utilización de instrumentos para el registro de sintomatologías y el 25% revela que nunca. De la misma forma, el 31% de los encuestados señalan que a veces observa la presencia del profesional de salud de manera permanente para estar al tanto de los casos, el 22% casi nunca.

Satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021

Tabla 5

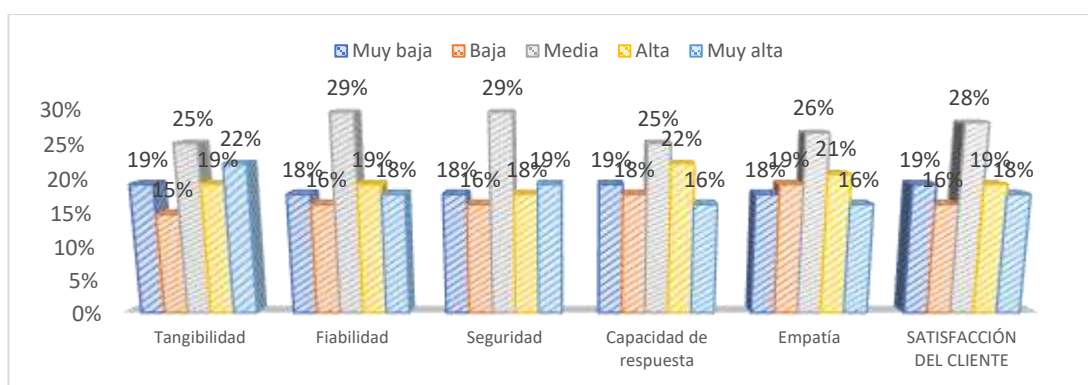
Satisfacción del cliente

	Muy baja		Baja		Media		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tangibilidad	13	19%	10	15%	17	25%	13	19%	15	22%
Fiabilidad	12	18%	11	16%	20	29%	13	19%	12	18%
Seguridad	12	18%	11	16%	20	29%	12	18%	13	19%
Capacidad de respuesta	13	19%	12	18%	17	25%	15	22%	11	16%
Empatía	12	18%	13	19%	18	26%	14	21%	11	16%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	13	19%	11	16%	19	28%	13	19%	12	18%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 5

Satisfacción del cliente



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 5

Respecto al punto de vista de los huéspedes del Hotel Europa se logró observar que la satisfacción del cliente es calificada como media (28%), donde, el 19% lo considera muy baja y el otro 19% alta. En cuanto a las dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía son calificados como media.

Tabla 6

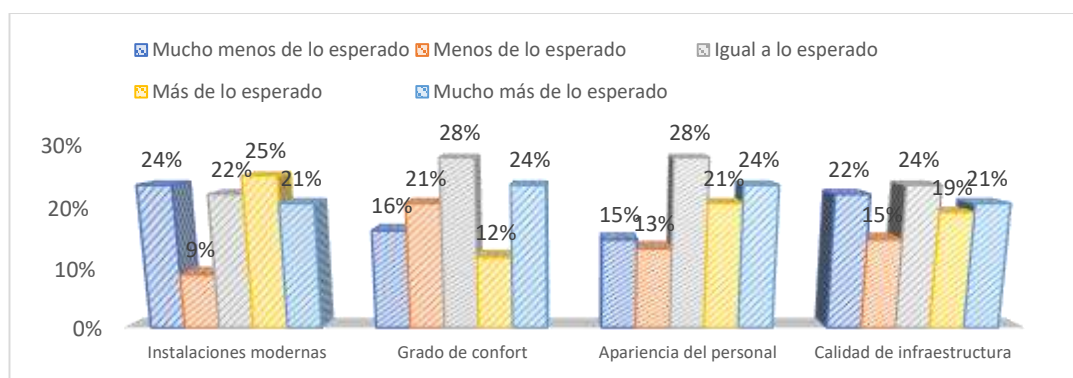
Tangibilidad

	M-E		-E		=E		+E		M+E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Instalaciones modernas	16	24%	6	9%	15	22%	17	25%	14	21%
Grado de confort	11	16%	14	21%	19	28%	8	12%	16	24%
Apariencia del personal	10	15%	9	13%	19	28%	14	21%	16	24%
Calidad de infraestructura	15	22%	10	15%	16	24%	13	19%	14	21%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 6

Tangibilidad



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 6

En la tabla y figura 6 en la dimensión tangibilidad se evidencia que el 25% de los huéspedes señala que las instalaciones modernas son más de lo esperado y un 22% indica igual a lo esperado; asimismo, el 28% de los encuestados señala que el grado de confort es igual a lo esperado mientras el 24% argumenta que es mucho más de lo esperado; además, el 28% de los huéspedes considera que la apariencia del personal es igual a lo esperado y un 24% dice que es mucho más de lo esperado; para terminar, el 24% de los encuestados expone que la calidad de infraestructura es igual a lo esperado y el 21% refiere que es mucho más de lo esperado

Tabla 7

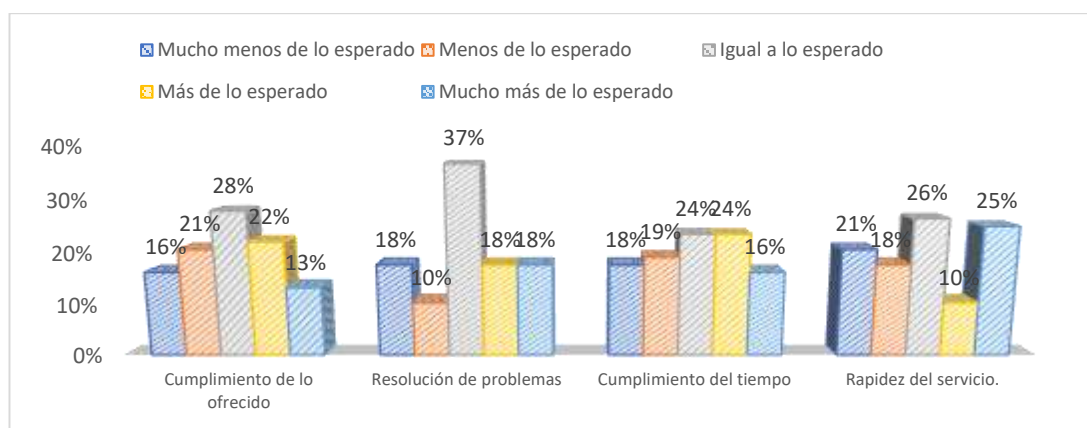
Fiabilidad

	M-E		-E		=E		+E		M+E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento de lo ofrecido	11	16%	14	21%	19	28%	15	22%	9	13%
Resolución de problemas	12	18%	7	10%	25	37%	12	18%	12	18%
Cumplimiento del tiempo	12	18%	13	19%	16	24%	16	24%	11	16%
Rapidez del servicio.	14	21%	12	18%	18	26%	7	10%	17	25%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 7

Fiabilidad



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 7

Concerniente a la dimensión fiabilidad se observa que, el 28% de los huéspedes considera que el cumplimiento ofrecido por parte del hotel es igual a lo esperado y un 22% señala más de lo esperado; donde, el 37% de los encuestados refiere que la resolución de problemas dentro del hotel es igual a lo esperado y un 18% expresan que es mucho más de lo esperado; asimismo, el 24% de los huéspedes enfatiza que el cumplimiento del tiempo en los servicios ofrecidos es igual a lo esperado mientras el otro 24% alude es más de lo esperado; para terminar, el 26% de los encuestados indica que

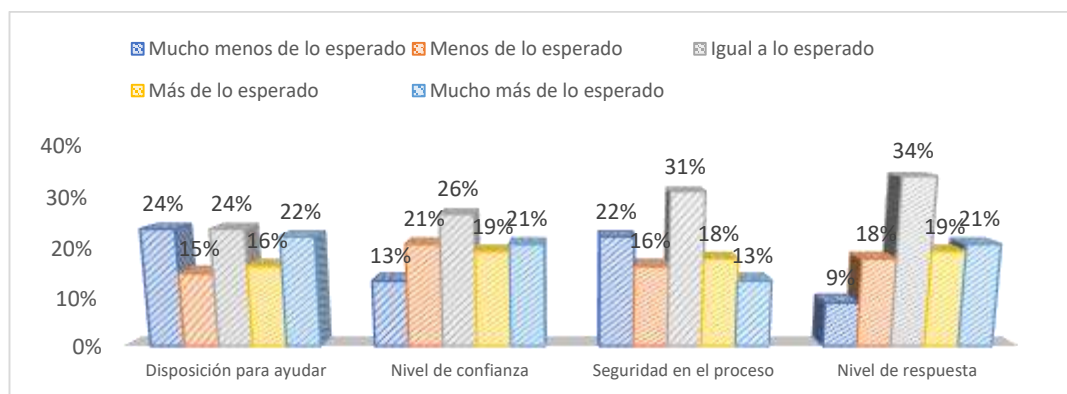
la rapidez del servicio es igual a lo esperado y el 25% considera que es mucho más de lo esperado

Tabla 8
Seguridad

	M-E		-E		=E		+E		M+E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Disposición para ayudar	16	24%	10	15%	16	24%	11	16%	15	22%
Nivel de confianza	9	13%	14	21%	18	26%	13	19%	14	21%
Seguridad en el proceso	15	22%	11	16%	21	31%	12	18%	9	13%
Nivel de respuesta	6	9%	12	18%	23	34%	13	19%	14	21%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 8
Seguridad



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 8

De tal manera, en los indicadores de la dimensión seguridad muestran que, el 24% de los huéspedes indica que la disposición para ayudar por parte de los trabajadores es igual a lo esperado y el otro 24% indica que es mucho menos de lo esperado; también, el 26% de los encuestados refiere que el nivel de confianza de los clientes es igual a lo esperado y un 21% dice que es menos de lo esperado; asimismo, el 31% de los huéspedes manifiesta que la seguridad en el proceso dentro del hotel es igual que lo esperado y un 22% informa que es mucho menos de lo esperado; además, el 34% de los

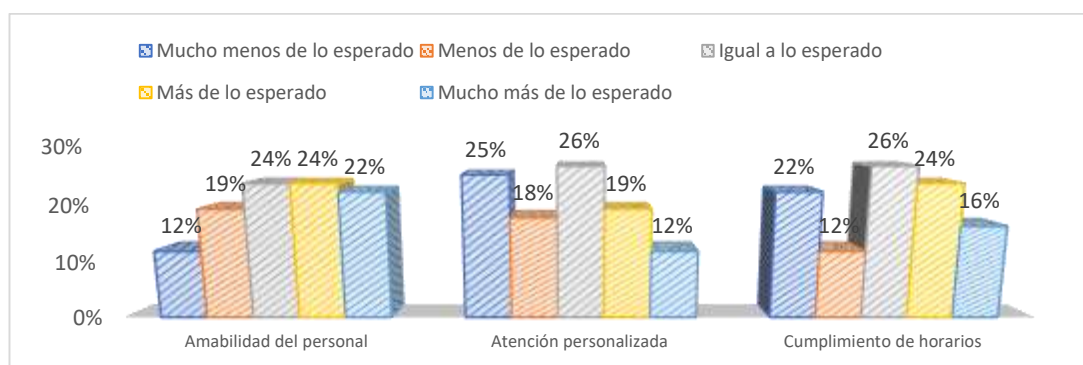
encuestados menciona que el nivel de respuesta de los empleados hacia a los clientes es igual a lo esperado mientras el 21% señala que es mucho más de lo esperado.

Tabla 9
Capacidad de respuesta

	M-E		-E		=E		+E		M+E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad del personal	8	12%	13	19%	16	24%	16	24%	15	22%
Atención personalizada	17	25%	12	18%	18	26%	13	19%	8	12%
Cumplimiento de horarios	15	22%	8	12%	18	26%	16	24%	11	16%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 9
Capacidad de respuesta



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 9

En la tabla y figura 9 se visualiza que, el 24% de los encuestados refiere que la amabilidad del personal hacia el cliente es igual a lo esperado y el otro 24% indica más de lo esperado; pues, el 26% de los huéspedes considera que la atención personalizada es igual de lo esperado y el 25% expresan que es mucho menos de lo esperado; además, el 24% sostiene más de lo esperado.

Tabla 10

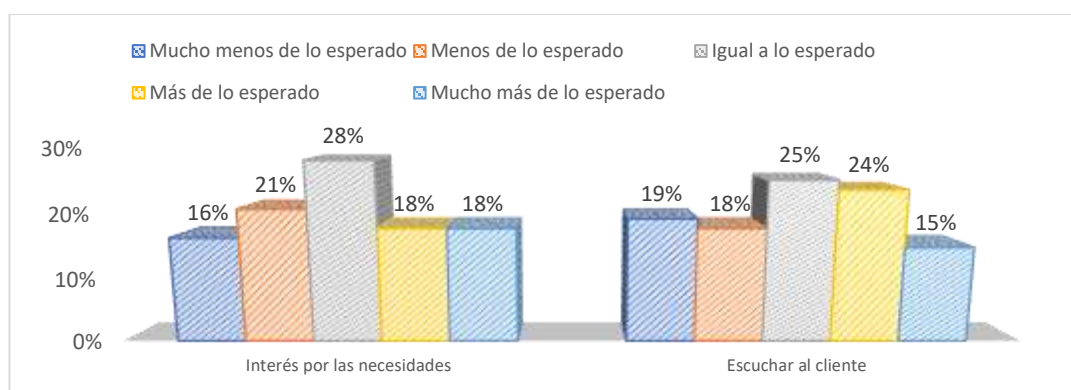
Empatía

	M-E		-E		=E		+E		M+E	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Interés por las necesidades	11	16%	14	21%	19	28%	12	18%	12	18%
Escuchar al cliente	13	19%	12	18%	17	25%	16	24%	10	15%

Fuente: cuestionario aplicado a los huéspedes del Hotel Europa

Figura 10

Empatía



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 10

Respecto a los indicadores de la dimensión empatía se evidencia que, el 28% de los huéspedes indica que el interés de las necesidades del cliente es igual a lo esperado y un 21% manifiesta que es menos de los esperado; igualmente, el 25% de los encuestados indica que la escucha a los clientes por los empleados es igual a lo esperado y un 24% enfatiza es más de lo esperado.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Protocolo de bioseguridad	,128	68	,007
Medidas preventivas sanitarias	,112	68	,035
Protocolos de áreas públicas	,108	68	,049
Vigilancia sanitaria	,110	68	,042
Satisfacción del cliente	,129	68	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Respecto a la prueba de normalidad de los datos procesados, donde se ha trabajado con el estadístico Kolmogorov-Smirnov (Rho Spearman), conformada por una población de 68 huéspedes; se logra evidenciar una significancia de 0,007 para la variable protocolo de bioseguridad, para las dimensiones medidas preventivas sanitarias muestra una significancia de 0,035, para protocolos de áreas públicas un índice de 0,049, vigilancia sanitaria significancia de 0,042; y para la variable satisfacción del cliente se observa una significancia de 0,006. Determinando que al ser índices menores a 0.05, se ha logrado identificar que la distribución no presenta normalidad, optando por la prueba no paramétrica.

Relación entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021.

Tabla 12

La relación entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente

			Protocolos de bioseguridad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de bioseguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

En la tabla 12 de los objetivos específicos se logra identificar una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,889 el cual se encuentra en el rango positiva considerable; como también se evidencia una significancia bilateral de 0.000, que al ser menor al nivel significativo de 0,01 se opta por rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación. Determinando que existe relación significativa entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021.

Tabla 13

Relación entre medidas preventivas sanitarias y satisfacción del cliente

			Medidas preventivas sanitarias	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Medidas preventivas sanitarias	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Tras los resultados del análisis se logra apreciar una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,886 siendo un nivel positivo considerable; de igual manera, se evidencia una significancia bilateral de 0.000, que al ser menor al nivel significativo de 0,01 se opta por rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de investigación. Estableciendo que existe relación significativa entre medidas preventivas sanitarias y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021.

Tabla 14

Relación entre protocolos de áreas públicas y satisfacción del cliente

			Protocolos de áreas públicas	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de áreas públicas	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

En la tabla 14 de los resultados se observa una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,821 el mismo que se encuentra en un nivel positiva considerable; también, se aprecia una significancia bilateral de 0.000, que al ser menor al nivel significativo de 0,01 se opta por rechazar la hipótesis nula, dando por aceptado la hipótesis de investigación. Es decir, existe relación significativa entre protocolos de áreas públicas y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021.

Tabla 15

Relación entre vigilancia sanitaria y satisfacción del cliente

			Vigilancia sanitaria	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Vigilancia sanitaria	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

Para finalizar con el análisis de los resultados se identifica una correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,712 siendo un nivel positivo considerable; igualmente, se observa una significancia bilateral de 0.000, que al ser menor al nivel significativo de 0,01 se opta por rechazar la hipótesis nula, dando por aceptado la hipótesis de investigación. Por lo que se fija que existe relación significativa entre vigilancia sanitaria y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este informe final se muestra la discusión donde se analiza cuidadosamente los resultados encontrados en la investigación, relacionados a los protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente, siendo fundamental para una correcta atención y el cliente este contento con el servicio brindado. Por ello, Chiong (2018) menciona que la bioseguridad es una estrategia, principios y prácticas de bienestar, que es llevado a cabo para evitar la exposición o liberación accidental.

Luego de haber analizado la variable protocolos de bioseguridad en el hotel Europa, se precisa que el 29% de huéspedes menciona que los protocolos de bioseguridad se vienen aplicando de forma regular, esto se debe a que a veces el servicio de salón es de uso exclusivo para huéspedes. Además, la empresa a veces opta por los servicios digitales para evitar en lo máximo el contacto con los huéspedes. Como también los huéspedes a veces observa la utilización de instrumentos para el registro de sintomatologías. Estos resultados no concuerdan con los resultados del estudio de Gonzáles (2020) quien señala que el protocolo de bioseguridad es bajo, debido a la poca importancia, falta de integración e inadecuada aplicación de manuales que se había dado al cumplimiento de estas normas. Por su parte, los hallazgos no se asemejan al estudio de Orihuela y Silva, (2020) quienes manifiestan que las buenas prácticas sido favorable, ya que se han tomado las medidas preventivas de bioseguridad en el establecimiento; también realizaron cambios para la reactivación de sus servicios tales como higiene extrema y distancia social para salvaguardar la salud de todas las personas que frecuenten el hotel.

Por otra parte, se ha determinado que la satisfacción al cliente se encuentra en un nivel medio (28%) pues las instalaciones modernas son más de lo esperado, asimismo, la calidad de infraestructura es igual a lo esperado; también, que el cumplimiento ofrecido por parte del hotel es igual a lo esperado y que la resolución de problemas dentro del hotel es igual a lo esperado; además, que la seguridad dentro del hotel es igual que lo esperado, mientras, atención personalizada es igual de lo esperado y por último, el interés de las necesidades del cliente es igual a lo esperado. Ante ello Núñez y Juárez (2018) la satisfacción del cliente es la expresión mental que se produce cuando el sentimiento que abarca las suposiciones disconformes es comparable a las sensaciones pasadas del comprador sobre la experiencia del comprador. Dichos resultados tienen similitud con la investigación de Chávez y Torres (2020) pues la satisfacción del cliente es medio (86,7%) esto se debe a que el servicio que brindan en el hostel Acuario es correcto y eso hace que el cliente se sienta seguro y en confianza.

En cuanto a la correlación entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021, siendo corroborada por valor de 0,889 y una significancia bilateral de 0.000, mayor a 0.01. Los resultados encontrados no mantienen similitud con el estudio de Chávez y Torres (2020) quienes determina un coeficiente de 0.828 siendo calificada como positiva considerable, asimismo se evidencia una significancia (unilateral) de 0.000.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados, se logró verificar la correlación, en la cual se determina que existe una relación significativa positiva considerable entre protocolos de bioseguridad y satisfacción del cliente en el hotel Europa, 2021, siendo contrastado por un valor y una significancia de ($r=0,889$; $p= 0.000$).

Igualmente, se determinó que existe una relación significativa entre medidas preventivas sanitarias y satisfacción del cliente en el hotel Europa, en donde se obtuvo una correlación y significancia de ($r=0,886$; $p= 0.000$) positiva considerable.

De la misma forma, se estableció que existe relación significativa entre protocolos de áreas públicas y satisfacción del cliente en el hotel Europa, corroborada por un valor y una significancia de ($r=0,821$; $p= 0.000$) positiva considerable.

Finalmente, se fijó que existe una relación significativa entre vigilancia sanitaria y satisfacción del cliente en el hotel Europa, el mismo que fue corroborado por un valor y una significancia de ($r=0,712$; $p= 0.000$) positiva considerable.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente del Hotel Europa, programar talleres de aprendizaje para todos los trabajadores concerniente a las medidas preventivas sanitarias (procesos de desinfección de las habitaciones y todas las zonas, el uso correcto de los materiales como es la mascarilla, lavado de manos, y el uso frecuente del alcohol), con el propósito de elevar el nivel de confianza y seguridad en el proceso.

Se le sugiere al gerente del Hotel Europa, contar con una persona que se encargue de la supervisión sobre la programación y acondicionamiento de área de sanitizado; mantener la exclusividad de ambientes en cuestión a la limpieza y distanciamiento, pues las necesidades de los clientes son más necesarias y frecuentes de esa forma se lograra una mayor demanda lo que representara un crecimiento para la empresa.

Al Hotel Europa se le sugiere establecer un reglamento interno actualizado para los trabajadores referente a la situación actual en específico al protocolo de las áreas públicas como son las medidas de temperaturas, distanciamiento social, señalizaciones, con la finalidad de que los clientes se sientan satisfechos y muestren un grado óptimo de confort.

Se le recomienda al gerente del Hotel Europa, implementar un módulo de vigilancia sanitaria para todos los clientes que se encuentran hospedados y para los que se apersonan realizando un tamizaje sobre algún síntoma que presentan, con el propósito de resolver con rapidez los imprevistos que puede presentarse.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Chávez, K., y Torres, A. (2020). *Calidad en el servicio y satisfacción del cliente del Hostal Acuario del Distrito de Casa Grande, 2020*. Tesis de pregrado, Trujillo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53885/C_h%c3%a1vez_VKJ-Torres_GAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiong, M. (2018). *Manual de Normas de Bioseguridad y Riesgos Asociados*. Chile: Fondecyt – CONICYT.
<https://www.conicyt.cl/pia/files/2019/10/MANUAL-DE-NORMAS-DE-BIOSEGURIDAD.pdf>
- Flores, P. (2021). *Estrategias empleadas por las empresas para llegar al consumidor cumpliendo protocolos covid-19*. Tesis de pregrado, Ibarra, Ecuador.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11212/2/02%20ICO%20760%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- González, A. (2020). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. *Investigación y desarrollo I+D*, 13(1), 56-66.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1004/929>
- González, A. (2021). Evaluación del nivel de conocimiento sobre los protocolos de bioseguridad en el personal de los establecimientos de alojamiento, provincia de Tungurahua ante la presencia del SARS-CoV-2. *Revista investigación y desarrollo*, 13.
<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/view/1004>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hurtado, J. (3 de diciembre de 2017). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*. Recuperado el 31 de enero de 2019, de Question

- Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Ivan, T. (07 de 2019). *Portal de mercadotecnia*. Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Ley N° 29783. (2017). Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias*. Lima, Perú: Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid-19 para hoteles categorizados*. Lima, Perú: Mincetur. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/698200/Protocolo_para_hoteles_categorizados.pdf
- Ministerio de Salud - MINSA. (2020). *Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA / Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19*. Lima, Perú: MINSA. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/668359/RM_239-2020-MINSA_Y_ANEXO.PDF
- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A, 2018. *Valor agregado*, 5(1), 22-39. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Núñez, N., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3c empresa, area de innovacion y desarrollo*, 7(1), 49-59. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Organizacion Mundial de la Salud. (12 de 06 de 2021). *World Health Organization*. OMS: <https://www.who.int/es/>
- Orihuela, S., y Silva, L. (2020). *Buenas prácticas en el hotel Casa Andina Standard de Miraflores a partir de la pandemia COVID-19, Lima – 2020*. Tesis de pregrado, Lima, Perú.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55927/Orihuela_RSM-Silvia_CLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, R., Arce, M., y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Pozo, H. (2020). *Medidas de bioseguridad para la cadena de hoteles Salinas, Cantón Salinas*. Tesis de pregrado, La libertad, Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5439/1/UPSE-TAE-2020-0039.pdf>
- Ríos, C., Rolón, A., y Espinola, M. (2021). Conocimientos sobre Bioseguridad en el contexto de la pandemia por COVID-19: un estudio en pasantes de salud del Paraguay. *Salud pública Parag*, 11(1), 48-53. <http://revistas.ins.gov.py/index.php/rspp/article/view/15/16>
- Romero, A., Álvarez, G., y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Educacion, política y valores*, 1-19. <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=20077890&AN=132932889&h=FFsNKzd6dPHpv%2fJV6QRJvhJQPEbyOtvfpEeLFMIuuozVILfKBiUUtwT8vnpFmDiinUExKFSBMyUatvoE230cew%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>
- Serrano, N., y Vera, G. (2021). *Plan de reactivación comercial para el segmento corporativo del Hotel Wyndham Guayaquil*. Tesis de pregrado, Guayaquil, Ecuador. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16154/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-606.pdf>
- Vera, C. (2019). Guías de atención, guías de práctica clínica, normas y protocolos de atención. *Educación médica continúa*, 25(2), 70-77. http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v25n2/v25n2_a11.pdf

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL EUROPA, 2021	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021?</p> <p>Problemas específicas ¿Cuál es la relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021? ¿Cuál es la relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021? ¿Cuál es la relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. Conocer la relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. Conocer la relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre el protocolo de bioseguridad y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: Existe relación entre las medidas preventivas sanitarias y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. Hi₂: Existe relación entre los protocolos de áreas públicas y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021. Hi₃: Existe relación entre la vigilancia sanitaria y la satisfacción del cliente en el Hotel Europa, 2021.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 65 huéspedes del Hotel Europa de la ciudad de Iquitos, los mismos que ha accedido a colaborar con la investigación.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA A LOS HUÉSPEDES

Con el objetivo de evaluar la implantación del protocolo de bioseguridad en el Hotel Europa de la ciudad de Iquitos en el año 2021, se presenta el siguiente cuestionario con enunciados que debe valorar de acuerdo a la escala que se evidencia a continuación:

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

N°	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Medidas preventivas sanitarias		1	2	3	4	5
1	Se evidencia en el ingreso del hotel los accesorios sanitarios (¿grifo de agua, jabón, desinfectante, papel toalla, tacho con tapa, pediluvio e instructivos de lavado de manos?)					
2	Se evidencia desinfectantes de mano en puntos estratégicos del hotel.					
3	Se evidencia que el personal del hotel utiliza en todo momento los equipos de protección personal.					
4	El personal verifica que los huéspedes utilicen doble mascarilla.					
5	El personal verifica que los huéspedes respeten las medidas de distanciamiento social en todo momento.					
6	Considera que el servicio de salón es de uso exclusivo para huéspedes.					
7	Se evidencia la limpieza programada de los ambientes del hotel.					
8	El personal en todo momento realiza la desinfección de superficies.					
Protocolos de áreas públicas		1	2	3	4	5
9	El personal del hotel mide la temperatura de los huéspedes en cada vez que se ingresa.					
10	Se evidencia la implementación de las señalizaciones preventivas.					
11	Considera que su equipaje ha sido desinfectado al ingreso y salida de establecimiento.					
12	La empresa opta por los servicios digitales para evitar en lo máximo el contacto con los huéspedes.					
13	El hotel prioriza que los ambientes mantengan buena ventilación.					
14	El hotel mantiene el pasillo libre de obstáculos para facilitar la transitabilidad de los huéspedes.					
15	Se evidencia la permanente limpieza y desinfección de las habitaciones.					
Vigilancia sanitaria		1	2	3	4	5
16	La empresa cuenta con personal de enfermería para realizar la identificación de sintomatología.					
17	Se observa la utilización de instrumentos para el registro de sintomatologías de huésped.					
18	Se observa la presencia del profesional de salud de manera permanente para estar al tanto de los casos.					

ENCUESTA A LOS HUÉSPEDES

Con el objetivo de conocer su satisfacción respecto al servicio del Hotel Europa de la ciudad de Iquitos en el año 2021, se presenta el siguiente cuestionario con enunciados que debe valorar de acuerdo a la escala que se evidencia a continuación:

Mucho menos de lo esperado	Menos de lo esperado	Igual a lo esperado	Más de lo esperado	Mucho más de lo esperado
1	2	3	4	5

N°	Ítems	ESCALA				
Tangibilidad		1	2	3	4	5
1	El hotel posee instalaciones modernas bien equipadas.					
2	El hotel posee confort apropiado.					
3	Los empleados poseen buena apariencia.					
4	El hotel posee una infraestructura excelente.					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	Lo que ha publicado el hotel lo ha cumplido fielmente.					
6	El hotel ha mostrado interés por resolver sus problemas.					
7	El hotel cumple con los servicios en el tiempo establecido.					
8	Los empleados ofrecen su servicio de manera rápida.					
Seguridad		1	2	3	4	5
9	Los empleados muestran disposición para ayudar siempre.					
10	Los empleados inspiran confianza al cliente.					
11	Los empleados demuestran seguridad en su accionar					
12	Los empleados siempre responden las preguntas del cliente con seguridad					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
13	Los empleados son siempre amables					
14	El hotel brinda una atención personalizada.					
15	Se cumple los horarios de servicios y son asequibles para el cliente.					
Empatía		1	2	3	4	5
16	El hotel está pendiente de las necesidades del cliente.					
17	Los empleados atienden lo que necesita siempre el cliente.					

3. Estadística complementaria

Fiabilidad

Variable 1. Protocolos de bioseguridad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	18

Variable 2. Satisfacción del cliente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	17

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir
.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable