



**REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**EL IMPACTO DEL COVID-19 Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ADOPTADAS EN UN
CENTRO COMERCIAL**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Tutor: Maricela Rodríguez

Autora: Linda Giscome

Ciudad de Panamá, abril de 2022



**REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**EL IMPACTO DEL COVID-19 Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ADOPTADAS EN UN
CENTRO COMERCIAL**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN
INGENIERÍA INDUSTRIAL CON ÉNFASIS EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

Autora: Linda Giscome

Ciudad de Panamá, abril 2022



Ciudad de Panamá, 20 de octubre de 2021

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por la Bachiller, Linda Giscome, documento de identidad N.º 8-903-245, para optar al grado de, Licenciada en Ingeniería Industrial con énfasis en Seguridad y Salud Ocupacional, considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Maricela Rodríguez

Documento de identidad personal, No. 8-505-572

Línea de Investigación: Propuesta exploratoria.



REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA

Nosotros, miembros del jurado, designados por el Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura, para la evaluación del Trabajo de Grado, presentado por el (la) Bachiller Linda Giscome, cédula de identidad No. 8-903-245, titulado “El impacto del covid-19 y medidas de bioseguridad adoptadas en el centro comercial”, elaborado bajo la asesoría de la tutora, Profesora Maricela Rodríguez Cédula de identidad No. o pasaporte No., 8-505-572 para optar al grado académico de Licenciada en Ingeniería Industrial con énfasis en Seguridad y Salud Ocupacional, estimamos que el mismo reúne los requisitos suficientes para ser considerado **APROBADO**

| Nombre y Apellido | C.I. / pasaporte | Firma del jurado |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|

| | | |
|-------|-------|-------|
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ |

En la Ciudad de Panamá, a los ___ días del mes de _____ de _____.



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN II

Estudiante: Linda Giscome. Cédula de identidad No. 8-903-245

Tutor: Prof. Maricela Rodríguez Cédula de identidad No. 8-505-572

Correo electrónico del participante: linda.giscome@unicyt.net Celular No. 6567-8607

Título tentativo del trabajo de grado (TG): El Impacto Del COVID-19 y Medidas de Bioseguridad adoptadas en un Centro Comercial.

Línea de Investigación: Propuesta exploratoria.

| SESIÓN | FECHA | HORA REUNIÓN. | ASPECTO TRATADO | OBSERVACIÓN |
|---------------|--------------|----------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| 1. | 16/7/2021 | 12:00md | Posibles títulos para el trabajo de grado | Vía Google Meet. |
| 2. | 18/7/2021 | 7:45pm | Avance del proyecto | Vía correo |
| 3. | 31/8/2021 | 6:43pm | Avance del proyecto | Vía correo |
| 4. | 12/9/2021 | 3:47pm | Avance del proyecto | Vía correo |
| 5. | 15/9/2021 | 9:58pm | Mejoras al marco teórico | Vía correo |
| 6. | 2/10/2021 | 4:00pm | Tabla de operatividad de variables | Vía Google Meet |

| | | | | |
|----|------------|---------|--------------------------------------------------|--------------|
| 7. | 19/10/2021 | 10:00am | Avance de la evaluación del instrumento | Vía WhatsApp |
| 8. | 14/3/2022 | 9:30pm | Análisis de la encuesta | Vía WhatsApp |
| 9. | 20/3/2022 | 6:33pm | Verificación de conclusión y recomendación | Vía WhatsApp |

Título definitivo: El Impacto Del COVID-19 y Medidas de Bioseguridad adoptadas en un Centro Comercial.

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

Firma



Dedicatoria

Dedico este trabajo en primera instancia a Dios, quién logró darme las fuerzas necesarias para concluir este trabajo. A mi abuela y a mi madre, quienes siempre han estado pendiente de mis estudios. A mi esposo, por alentarme a terminar este trabajo cuando sentía que iba a desfallecer.

Dedico, principalmente, este trabajo a mi hijo que, sin duda alguna, ha sido mi motor inspirador.

Índice general

| | Páginas |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| PORTADA..... | i |
| PORTADA INTERNA..... | ii |
| CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL..... | v |
| INDICE DE GRÁFICOS | vi |
| RESUMEN..... | vii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULOS | |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| Objetivo general..... | 3 |
| Objetivos específicos..... | 3 |
| Justificación..... | 4 |
| II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL | |
| COVID-19..... | 5 |
| Los centros comerciales..... | 6 |
| El impacto del COVID-19 en los centros comerciales..... | 7 |
| III. MARCO METODOLÓGICO | |
| Tipo de investigación..... | 10 |
| Diseño de la investigación..... | 10 |
| Técnica e instrumento para recopilación de datos..... | 10 |
| Población y muestra de estudio..... | 11 |
| Requerimientos previos para la recopilación de datos..... | 11 |
| IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 12 |
| Conclusiones..... | 19 |
| Recomendaciones | 20 |
| REFERENCIAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 22 |

Índice de gráficos

| | Página |
|---------------------|--------|
| Gráfico No. 1..... | 12 |
| Gráfico No. 2..... | 12 |
| Gráfico No. 3..... | 13 |
| Gráfico No. 4..... | 13 |
| Gráfico No. 5..... | 14 |
| Gráfico No. 6..... | 14 |
| Gráfico No. 7..... | 15 |
| Gráfico No. 8..... | 15 |
| Gráfico No. 9..... | 16 |
| Gráfico No. 10..... | 16 |
| Gráfico No. 11..... | 17 |
| Gráfico No. 12..... | 17 |
| Gráfico No. 13..... | 18 |
| Gráfico No. 14..... | 18 |
| Gráfico No. 15..... | 19 |
| Gráfico No. 16..... | 19 |
| Gráfico No. 17..... | 20 |
| Gráfico No. 18..... | 20 |
| Gráfico No. 19..... | 21 |



**REPUBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS LOGÍSTICAS**

**EL IMPACTO DEL COVID-19 Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ADOPTADAS EN UN
CENTRO COMERCIAL**

Autora: Linda Giscome
Tutora: Maricela Rodríguez

Año: 2022

RESUMEN

Para poder llevar a cabo esta investigación se tomó en cuenta el virus COVID-19 que inició en Wuhan – China y fue decretado pandemia en marzo 2020. El propósito fundamental de este estudio fue analizar el impacto del COVID-19 en las actividades de los locatarios de un Centro Comercial, mencionando las afectaciones causadas, medidas adoptadas y se propusieron mejoras a las medidas de bioseguridad empleadas por los locatarios. Se realizó un cuestionario y se llevó a cabo una encuesta en la que se pudo determinar el grado de afectación de algunos locatarios de un Centro Comercial. También se detectó la importancia de contar con un oficial de Seguridad y Salud Ocupacional en el mismo; este punto fue incluido en las recomendaciones.

Descriptores: COVID-19, impacto, medidas de bioseguridad, afectaciones, mejoras.

Introducción

El Impacto Del COVID-19 y Medidas de Bioseguridad adoptadas en un Centro Comercial” que se puede definir como las causas y consecuencias que trajo consigo la pandemia. El COVID-19, sin duda alguna, afectó a una gran escala los comercios de los países, en esta ocasión hablaremos del impacto que causó en los locales de un Centro Comercial que, bien o mal, se han visto golpeados por causa de esta pandemia. Esta investigación se hace con el objetivo de analizar el impacto causado en los locales de un Centro Comercial en donde se enunciarán diversas afectaciones de los mismos incluyendo las medidas de bioseguridad adoptadas.

Años anteriores, a nivel mundial, surgieron diferentes enfermedades que se denominaron pandemia con las cuales surgieron problemas tanto económicos como insalubres y demás. No obstante, El COVID-19 aparece y a la fecha no se encuentra una cura sino más bien mutaciones del virus; cabe señalar que las vacunas existentes ayudan a combatirlo, sin embargo, por su grado de avance y poco conocimiento del tema es más difícil poder encontrarle una cura. Este virus nos ha dejado con muchas interrogantes, como, por ejemplo, ¿de dónde surgió? ¿qué hizo que se viralizara tan rápido? ¿estamos preparados para afrontar otro virus de esta magnitud?

El objetivo principal de esta investigación es analizar el impacto del COVID-19 en las actividades de los locatarios de un Centro Comercial; en donde se enunciarán las afectaciones causadas y se mencionarán las diferentes medidas adoptadas por los mismos para poder llevar a cabo el funcionamiento del negocio durante el estado de emergencia decretado por el Ministerio de Salud de Panamá. Además, se propondrán mejoras para las medidas de bioseguridad utilizadas por los locatarios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A finales del año 2019 se dio a conocer una enfermedad originaria de Wuhan – China, es un virus ocasionado por el SARS-CoV-2. A este virus lo denominaron COVID-19. Luego que la mayoría de los países reportaran casos de infección se declara la pandemia en el mes de marzo de 2020. Debido a los altos contagios y las muertes ocasionadas por él, en Panamá y otros países, se decretaron medidas preventivas para tratar de evitar la propagación del mismo.

Muchos países tomaron la decisión de poner a la población en cuarentena, lo cual tuvo repercusiones económicas a nivel mundial. En Panamá, el sector económico tuvo una baja del 17.9%, debido a la adopción de medidas tales como cuarentena absoluta, ley seca, cercos sanitarios, toques de quedas, restricciones de movilidad, distanciamiento físico, las medias en mención obligaron el cierre de la mayoría de las actividades (sociales, económicas, comerciales, entre otras) afectando así el flujo del dinero, la quiebra de muchos negocios y el incremento del desempleo a un 25%.

Para la reactivación económica se platearon y adoptaron medidas tales como la creación de un protocolo de bioseguridad, nombramiento y declaración de un comité de bioseguridad en las empresas, el uso obligatorio de mascarillas, el distanciamiento físico, el lavado constante de manos, entre otros. Los comercios incluidos los Centros Comerciales, quienes reciben a miles de personas (proveedores, personal de tiendas, clientes y otros) por día; se acogieron las medidas, para evitar el colapso económico de sus actividades. La nueva forma de operar durante la pandemia exige que las áreas de administración, seguridad y monitoreo, velen por el fiel cumplimiento de las medidas preventivas contra el COVID-19 y colaboren de la mano con el Comité de Bioseguridad del centro comercial.

Lo planteado nos ha llevado a las siguientes interrogantes ¿qué impacto ha tenido el COVID-19 en el Centro Comercial Westland Premium Outlets? ¿Cómo afrontarán este impacto?

Objetivo general

- Analizar el impacto del COVID-19 en las actividades de los locatarios de un Centro Comercial.

Objetivos específicos

- Enunciar las afectaciones causadas por el COVID-19 a los locatarios del Centro Comercial.
- Mencionar las acciones adoptadas por los locatarios del Centro Comercial para afrontar el COVID-19.
- Proponer mejoras para las medidas de bioseguridad utilizadas por los locatarios en el Centro Comercial.

Justificación

El impacto social que ha causado el COVID-19 en los Centros Comerciales no ha sido tan positivo, en vista de que se han mermado ventas, tanto de locales, como kioscos y espacios publicitarios, esto se ha dado porque el virus ha causado mucho temor en los arrendatarios; tanto así que se han visto afectados los propios colaboradores de los Centros Comerciales con las suspensiones de los contratos.

El estudio del impacto del COVID-19 en los Centros Comerciales es importante en vista de que ayuda a realizar mejoras en las actividades que llevaban a diario en el sitio, también es de gran importancia puesto que en la vida todo es cuestión de adaptación al cambio y en esta ocasión se debe adaptar a una situación, que no se esperaba, sin embargo, se puede sobrellevar. Este estudio aporta a la comunidad un alcance significativo a realizar mejoras en las medidas que se han adoptado para la reapertura de los comercios, a mejorar el ambiente para ofrecer un lugar de sano esparcimiento, tomando en cuenta las medidas de bioseguridad adoptadas, para con ello lograr un lugar con un ambiente ameno tanto para los colaboradores, visitantes, locatarios entre otras personas que acudan al centro comercial; de paso ayudaría a la reactivación económica del país.

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se mencionarán antecedentes teóricos basados en la situación del COVID-19, la reapertura de los Centros Comerciales post COVID-19 y se brindará una pequeña reseña de los centros comerciales.

COVID-19

(OMS, 2019) Indica que la COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

Los síntomas de la COVID-19

Los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y caer gravemente enferma. Las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente. Si es posible, se recomienda llamar primero al profesional sanitario o centro médico para que estos remitan al paciente al establecimiento sanitario

adecuado.

Centros Comerciales

(Westreicher, 2020) Los centros comerciales nacen con el objetivo de atraer un gran número de clientes que busquen satisfacer una necesidad de consumo, ya sea adquiriendo artículos específicos o realizando compras de impulso.

La ventaja de estas edificaciones es que, al congregarse un gran número de comercios, el cliente tiene más alternativas entre las cuales elegir. Otro punto a tomar en cuenta es que los centros comerciales pueden estar destinados a productos de un determinado sector, por ejemplo, el textil o el tecnológico.

Un fenómeno que se observa es que los centros comerciales se han convertido en lugares donde las personas acuden a dar paseos o simplemente a comparar precios. Es decir, no necesariamente el visitante tiene que efectuar una compra. En conclusión, en un centro comercial no solo se puede satisfacer la necesidad de consumir bienes, sino también servicios.

Los centros comerciales responden a la existencia de economías de aglomeración. Esto significa que las empresas generan eficiencias por estar unas cerca de otras. En este caso, aunque dos empresas competidoras se ubiquen en la misma edificación, ambas se benefician de la alta concurrencia de consumidores que suelen atraer los centros comerciales.

Los centros comerciales, de acuerdo a su ubicación varían el horario, por ejemplo, Westland Premium Outlets tiene una venta horaria de lunes a sábados de 11:00am a 8:00pm, los domingos y feriados de 11:00am a 7:00pm; por su parte el centro comercial Albrook Mall cuenta con un horario de lunes a sábados de 10:00am a 8:00pm, domingos y feriados de 11:00am a 7:00pm. Es importante mencionar que, ambos centros comerciales, debido a la pandemia modificaron sus horarios ya que a los locatarios no les ha sido fácil levantar al cien por ciento el negocio debido a las bajas considerables en ventas.

El impacto del COVID-19 en los centros comerciales

(Ivanova, 2020) Augusto Lobo, director de retail en JLL España, lo resume así “es evidente que el sector retail ha sido uno de los más afectados por la pandemia. Si analizamos los datos publicados en nuestro análisis de mercado del 2T, la economía española se contrajo bruscamente en abril debido al coronavirus y las medidas de contención impuestas por el Gobierno, lo que penalizó el comercio. No obstante, los últimos datos muestran que la actividad se está recuperando a medida que se levantan las restricciones.

En este sentido, la recuperación de los centros comerciales está siendo más lenta que la de los parques de medianas o las calles comerciales. Dentro de este tipo de grandes superficies, ciertos sectores con presencia habitual como la restauración o las actividades de ocio han sido más afectados en comparación con otros. Mientras que es probable que éstos necesiten ganar agilidad en su cartera, otros sectores, como la alimentación han mantenido su actividad y pueden protagonizar nuevas operaciones en los próximos meses.

(Inforetail, 2020) Prácticamente la totalidad de las actividades y los operadores que conforman los centros comerciales, están abiertos y operando con normalidad, cumpliendo las limitaciones de aforo que las diferentes comunidades autónomas van marcando, según revela un estudio elaborado por la empresa de property management MVGM.

Sobre el total de superficie bruta alquilable (SBA), solo el 10% de la superficie destinada al ocio y el 5% a la restauración sigue cerrada, aunque se espera una apertura antes de finalizar el año. Asimismo, destaca la baja incidencia que el Covid-19 ha tenido en cierres definitivos, afectando solamente al 2% de la SBA total.

La afluencia a centros comerciales se mantiene estable hasta septiembre. En comparación con el año 2019, el impacto de las afluencias supone un descenso del 40,05%, cifra entendible si se tiene en cuenta el “brutal” descenso del turismo y el impacto

que ha tenido la nueva situación en el ocio y la restauración, con una variable “crucial” como es que los estrenos en cines siguen bloqueados por las distribuidoras.

(Orwell, 2018)

Los centros comerciales suelen ser conocidos como centros de compras en interiores, aunque algunos cuentan con áreas al aire libre con las tiendas que tienen su propio espacio interior. La idea surgió de los antiguos mercados cubiertos que eran populares entre los siglos X y XV, y que lo son incluso aún hoy en día. En 1785 fue construido el primer centro comercial expresamente como tal, pero no fue hasta 1916 que un centro comercial como los consideramos hoy fue construido en los Estados Unidos. Durante la década de 1950, los grandes centros comerciales de interior empezaron a surgir en las principales ciudades de todo el mundo, como los famosos que se construyeron en París y Londres. A medida que los automóviles y los suburbios crecieron, se crearon los pequeños centros comerciales, los cuales fueron los primeros construidos fuera de las áreas del centro.

(La Prensa Panamá, 2020)

Panamá inicia de forma gradual la reapertura de su economía.

Los locales de comercio electrónico o ventas en línea, los talleres mecánicos, así como la pesca artesanal y acuicultura industrial son algunas de las actividades que conforman el primer bloque de los sectores que iniciarán a partir de este miércoles 13 de mayo la reapertura gradual hacia la “nueva normalidad”.

En el bloque tres están el comercio al por menor y por mayor, ventas de autos, servicios profesionales y administrativos y la construcción de proyectos privados.

(Períodico Digital de Centroamericano y del Caribe, 2020)

La Asociación Nacional de Comerciantes (ANADECO) realizó un recorrido con medios nacionales para que conocieran todas las medidas de prevención que han implementado los comercios como parte del protocolo sanitario y de seguridad elaborado por la Asociación Panameña de Centros Comerciales en coordinación con la ANADECO y que

fue entregado a las autoridades del Ministerio de Salud (MINSA) para la apertura física de las tiendas.

ANADECO ha solicitado que la fecha de reapertura sea el próximo 14 de septiembre, toda vez que seguir postergando la apertura podría ocasionar el colapso financiero de un segmento importante de la economía que representa el 17.9% del Producto Interno Bruto y pone en peligro 125 mil empleos.

Durante la visita, Shani Gerschfeld, mostró parte de las medidas de prevención que han adoptado los comercios para que la apertura física sea segura como: cerramientos, separadores de filas, material gráfico en el piso para el ingreso a cada local, delimitando los controles de distancia entre los clientes, puntos para la desinfección de manos con sanitizantes o alcohol en gel en cada local.

Además de estas medidas, Gerschfeld, detalló que otro de los requisitos indispensables para el ingreso a los comercios es el uso obligatorio de tapabocas o mascarillas como medida de protección y en caso de no cumplir se negará el acceso, además de que cada persona que ingrese a las tiendas o comercios deberá someterse al procedimiento de medición de temperatura.

También se controlará el aforo permitido a cada local, tomando en cuenta la capacidad disponible de espacio por el 25% como lo han solicitado las autoridades de salud. El límite de personas de cada local deberá informarse con material gráfico al ingreso, incluyendo la contabilización del personal en turno.

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se explicará la metodología empleada en la investigación, describiendo el tipo de investigación, población, muestra y tipo de instrumento para la recopilación de datos e información que nos brindará un informe acerca del impacto del Covid-19 en un centro comercial.

Tipo de investigación

Según (Arias, 2020), “los tipos de investigación pueden agruparse según el objetivo que persiguen, el nivel de profundización, la forma de hacer inferencia estadística, la forma de manipular variables, el tipo de datos o el período de tiempo de estudio.”

Esta investigación es de tipo exploratoria, porque es un tema del cual no se ha investigado lo suficiente y la recolección de la información nos permitirá decidir si se pueden realizar investigaciones con mayor profundidad.

Diseño de la investigación

(QuestionPro, 2021) “El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente.”

Técnica e instrumento para recopilación de datos

(Mariandeaguiar, 2016) “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información.”

(Mariandeaguiar, 2016) Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

Se aplicará un cuestionario a los locatarios quienes son los dueños, gerentes o encargados de los locales en un centro comercial para así recabar la información, mediante una encuesta, sobre el impacto que ha causado el COVID-19 en el mismo.

Población y muestra de estudio

(López, 2019) “Una población es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar.”

(López, 2018) “Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos.”

Para la investigación consideraremos una población de 100 locatarios que se considerarán de gran aporte para la recolección de datos. Se consideró una muestra representativa de 63 locatarios, a quienes se les aplicó el instrumento diseñado para recabar información.

Tabla de operabilidad de variables

Se elaboró la tabla de operabilidad de variables, la cual dedujo de los objetivos específicos, las variables, dimensiones e indicadores del problema, estos dieron como resultado los enunciados que se incluyeron en el instrumento encuesta.

La tabla de operabilidad de variables y los enunciados fueron validados por un grupo de docentes expertos en las disciplinas de administración, seguridad y salud ocupacional y metodología de la investigación.

Requerimientos previos para la recopilación de datos

Para recopilar los datos se utilizó como requerimiento principal la encuesta, basada en un cuestionario de diecinueve (19) preguntas las cuales se pueden validar en el siguiente link: <https://forms.gle/VitFL11rBhsZsFJD7>.

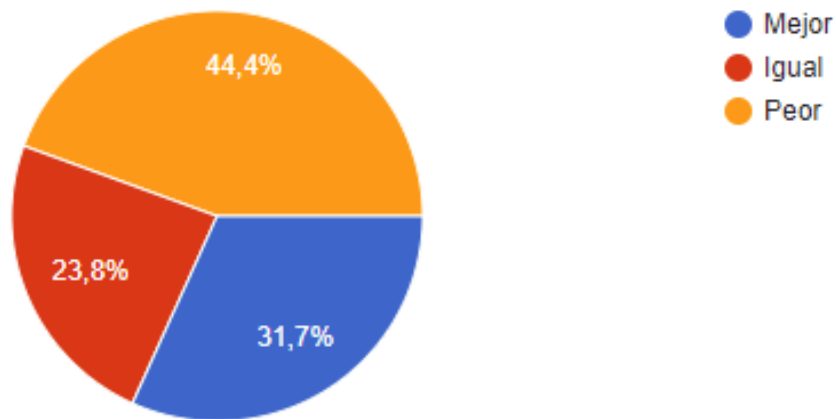
La encuesta fue enviada a los locatarios mediante correo electrónico y red social WhatsApp.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de aplicar el instrumento a los 63 locatarios, se obtuvieron respuestas a los enunciados, a continuación, detallamos cada enunciado, la respuesta obtenida y su respectivo análisis.

1. ¿En comparación al año 2019, la cantidad de ventas en el 2020 fueron?

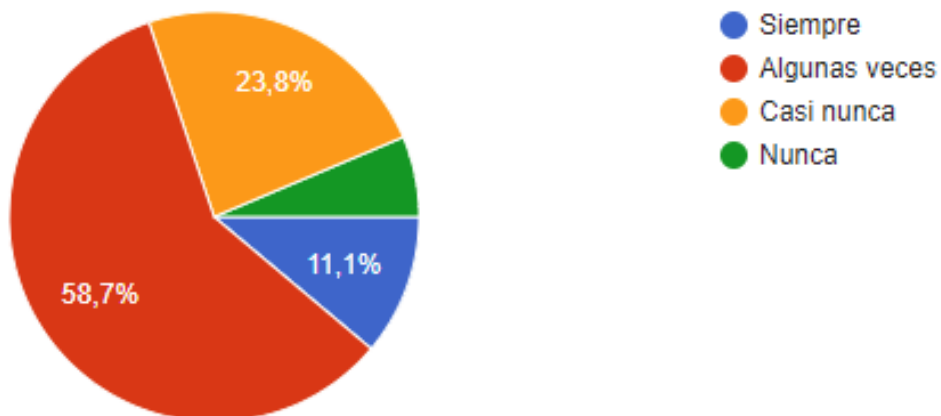
Figura No. 1 – Ventas 2019 vs. 2020



De acuerdo a los datos obtenidos en la pregunta no. 1, se puede decir que las ventas decayeron, según el 44.4% de los encuestados, esto en comparación del 2019 vs el 2020.

2. ¿Se reportaron caso positivo por Covid-19 en su local (personal)?

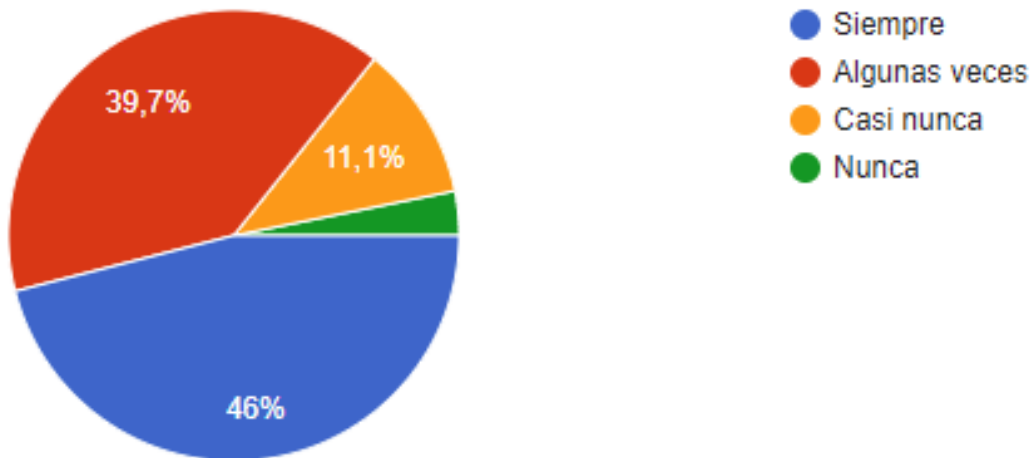
Figura No.2 – Casos positivo de Covid-19 en local



Luego de las respuestas de la pregunta no. 2, podemos observar que el 58.7% de los locatarios encuestados indicaron que algunas veces se presentaron casos positivos en su local.

3. ¿Presentó sus pagos de alquiler y mantenimiento al día?

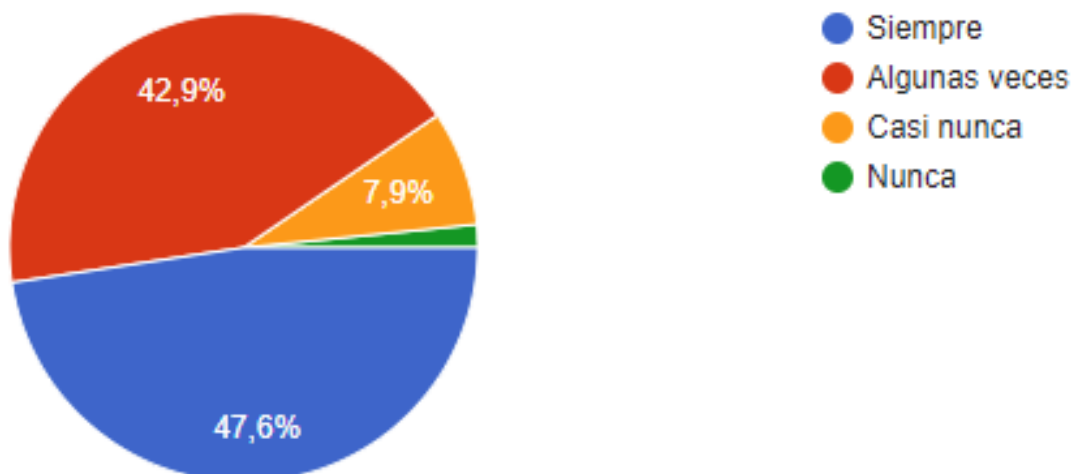
Figura No. 3 – Obligaciones al día (alquiler y mantenimiento)



De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos ver que el 46% realizó sus pagos de alquiler y mantenimiento al día; aun cuando sus ventas fueron peor.

4. ¿Estuvieron sus proveedores al día con la entrega de mercancía?

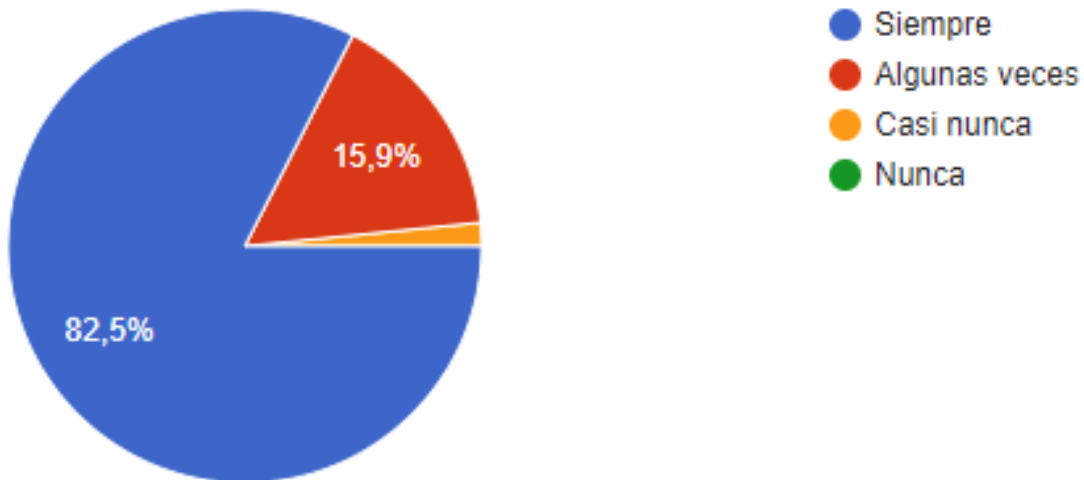
Figura No. 4 – Entrega de mercancía oportuna



Como se puede observar en los resultados obtenidos se puede decir que, a pesar de presentar sus pagos de alquileres y mantenimientos al día, los proveedores estaban al día, algunas veces, con la entrega de mercancía.

5. ¿Su atención de servicio al cliente fue bueno?

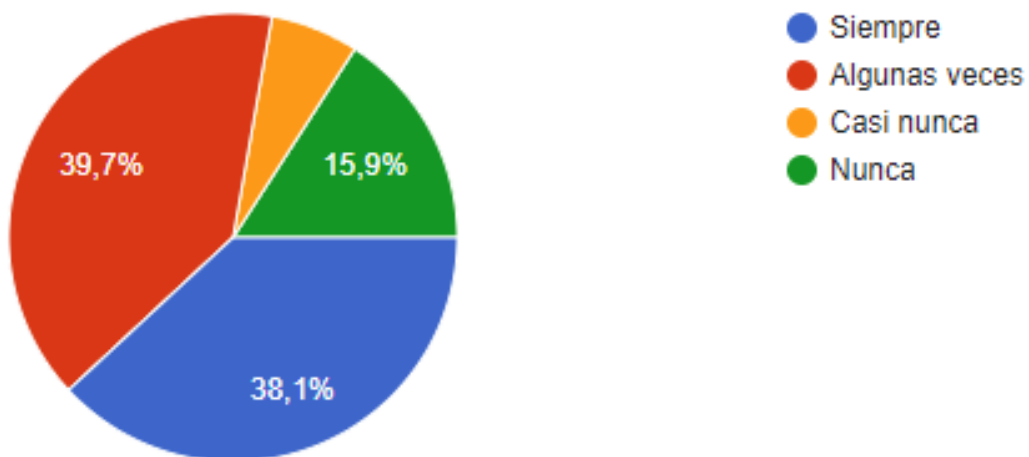
Figura No. 5 – Buena atención al cliente



A pesar de ser intermitente la entrega de mercancía de los proveedores, el 82.5% de los encuestados indicó que siempre fue buena su atención a los clientes.

6. ¿Optó en utilizar servicios de mensajería para realizar la entrega de mercancía a sus clientes?

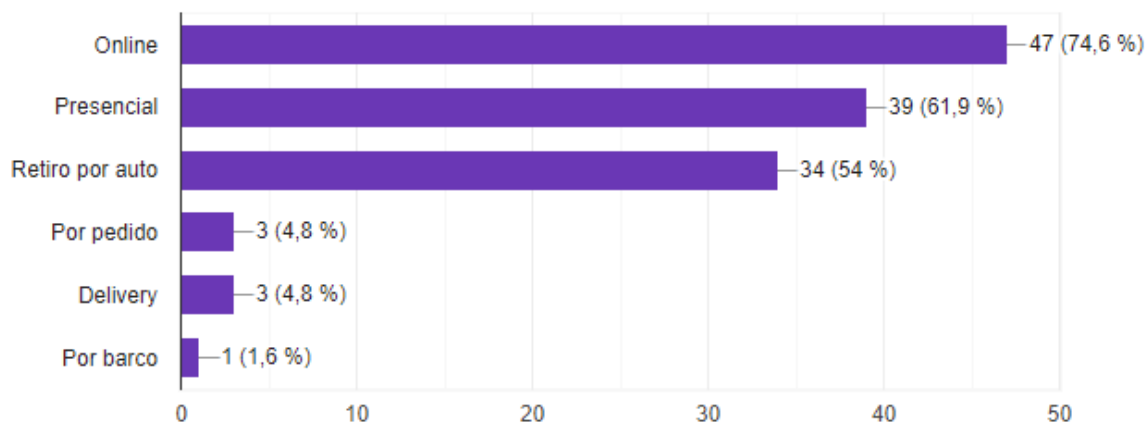
Figura No. 6 – Servicios de mensajería



El 39.7% de los locatarios se vieron obligados a utilizar servicios de mensajería para realizar la entrega de mercancía.

7. ¿Qué opciones de compra utilizó?

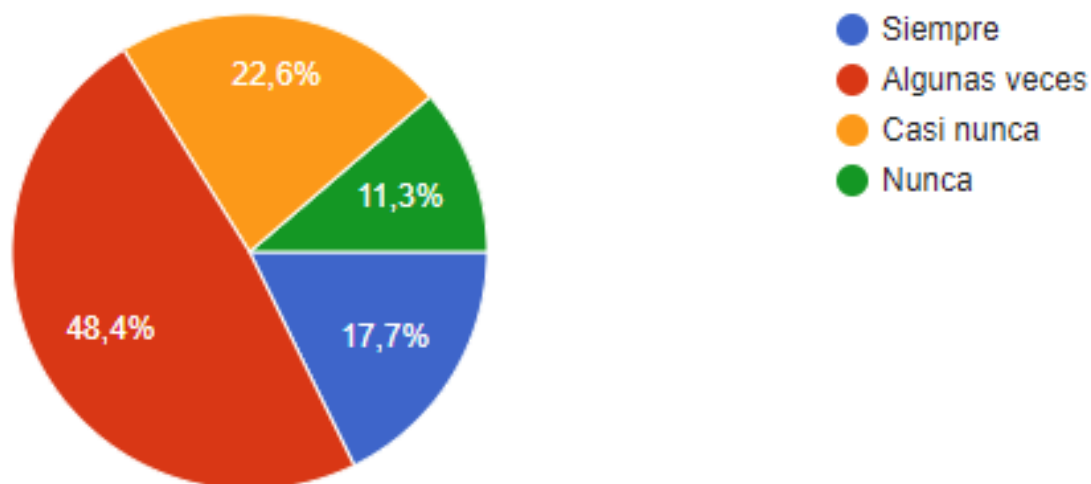
Figura No. 7 – Opciones de compra



De los 63 locatarios encuestados, podemos observar que más del 50% optó por utilizar diferentes opciones de compra para poder continuar con su negocio.

8. ¿Se vio usted obligado a realizar suspensión de contratos?

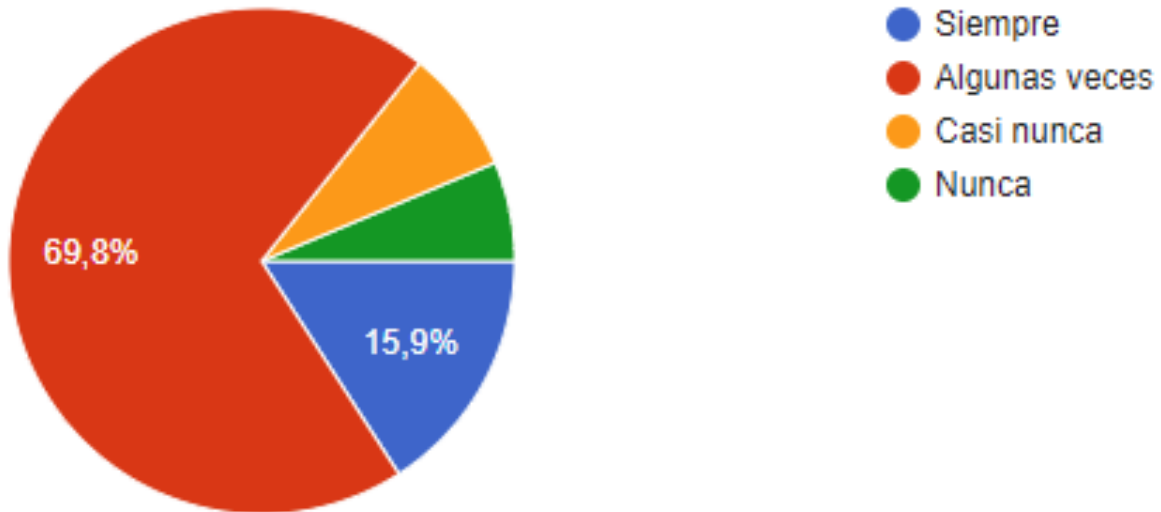
Figura. No. 8 – Suspensiones de contratos



El 48.4% se vio obligado a realizar la suspensión de contratos, en vista de sus bajas ventas.

9. ¿Durante el 2020, se vio obligado a realizar el cierre temporal del local?

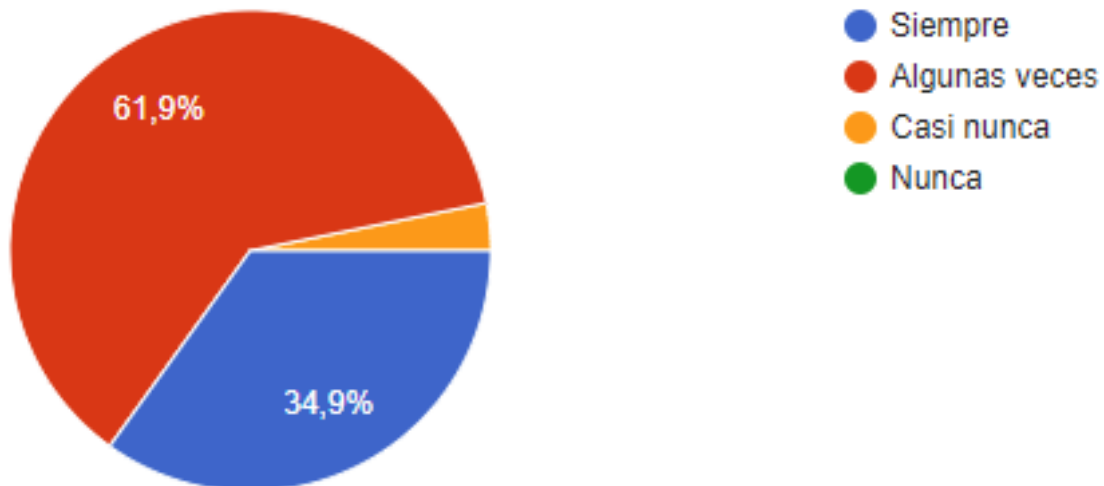
Figura No. 9 – Cierres temporales



Un 69.9% se vio obligado a realizar el cierre del local, esto debido a las medidas impuestas por el Ministerio de Salud (MINSa).

10. ¿Debido a las medidas adoptadas para evitar la propagación del Covid-19, sus ventanillas horarias de atención a clientes sufrieron afectación?

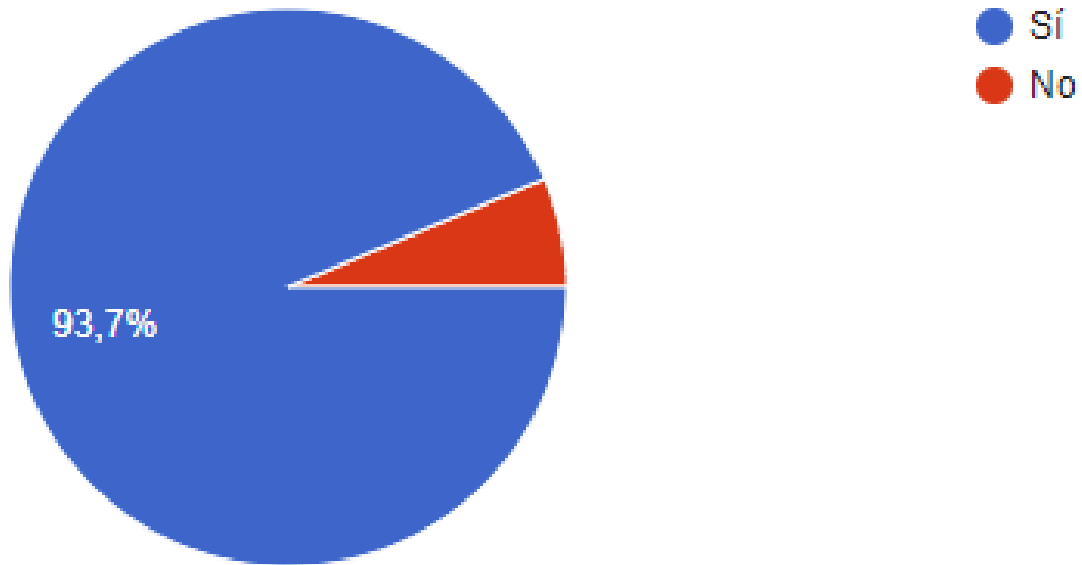
Figura No. 10 – Ventanillas horarias



Más del 50% de los encuestados realizaron cambios en sus ventanillas horarias de atención a los clientes.

11. ¿Debido a las medidas adoptadas conforme su comité de bioseguridad?

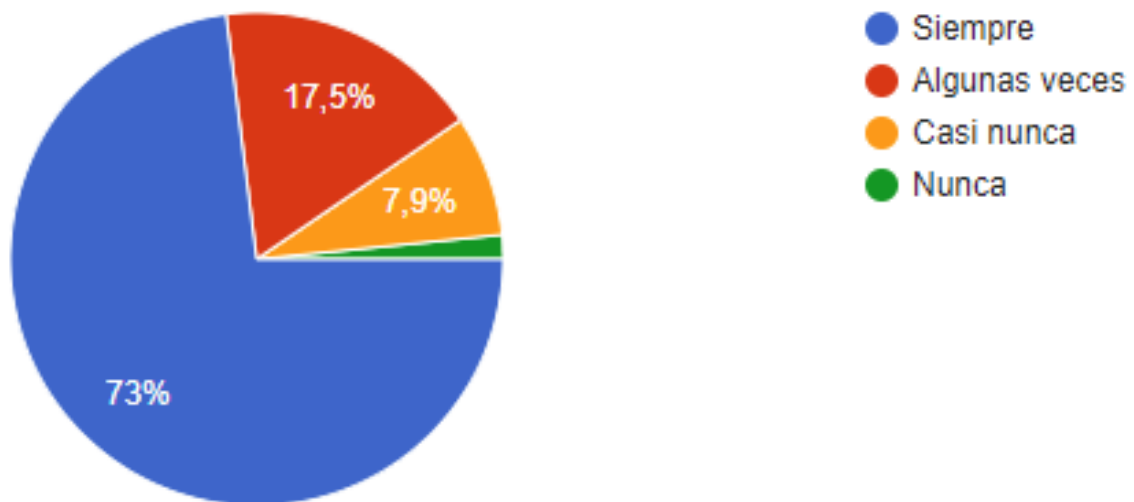
Figura No. 11 – Comité de bioseguridad



A solicitud del MINSA el 93.7% creó su comité de bioseguridad. El 6.3% no lo creó.

12. ¿Tomó en consideración el aforo de clientes en su local?

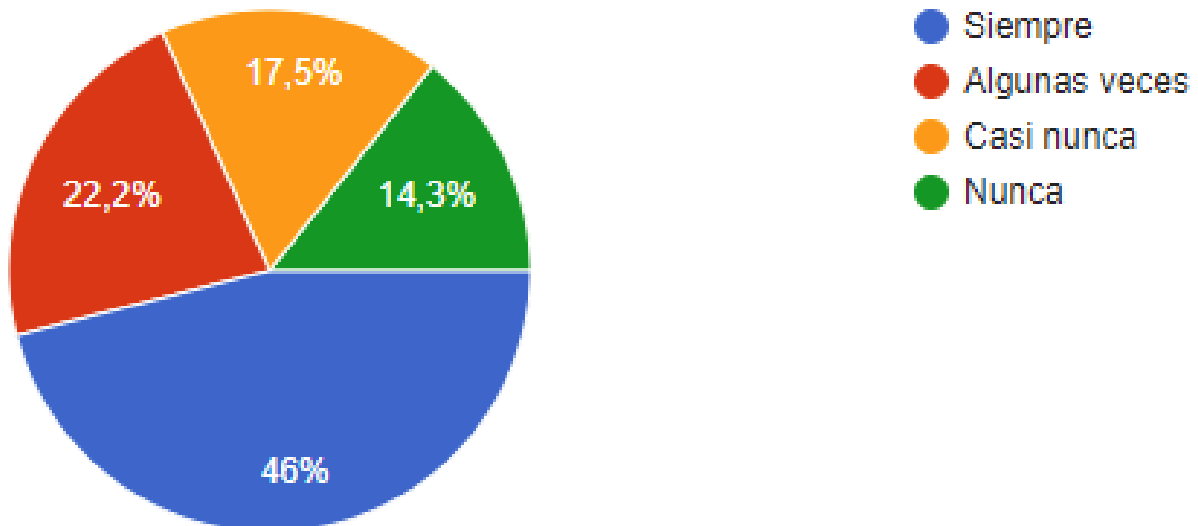
Figura No. 12 – Aforo de clientes



El 73% tomó en consideración el aforo de clientes en el local, esta fue una de las medidas implementadas por el MINSA.

13. ¿Requirió incrementar los dispensadores de gel, a medida que aumentaban los clientes a su local?

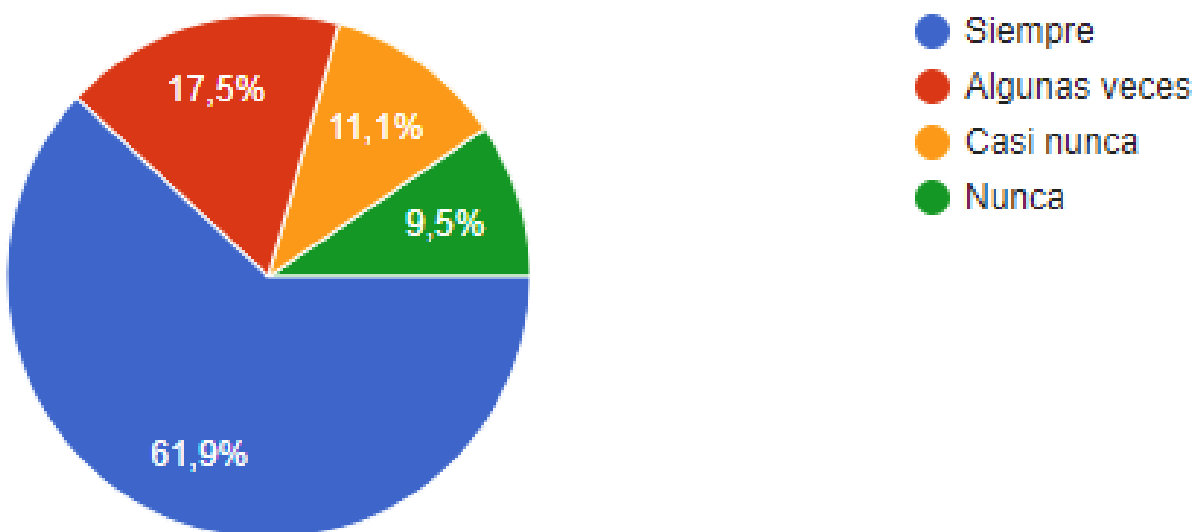
Figura No. 13 – Incremento de dispensadores de gel



Menos del 50% requirieron aumentar los dispensadores de gel.

14. ¿Contó con un control de registro de temperatura al ingreso al local?

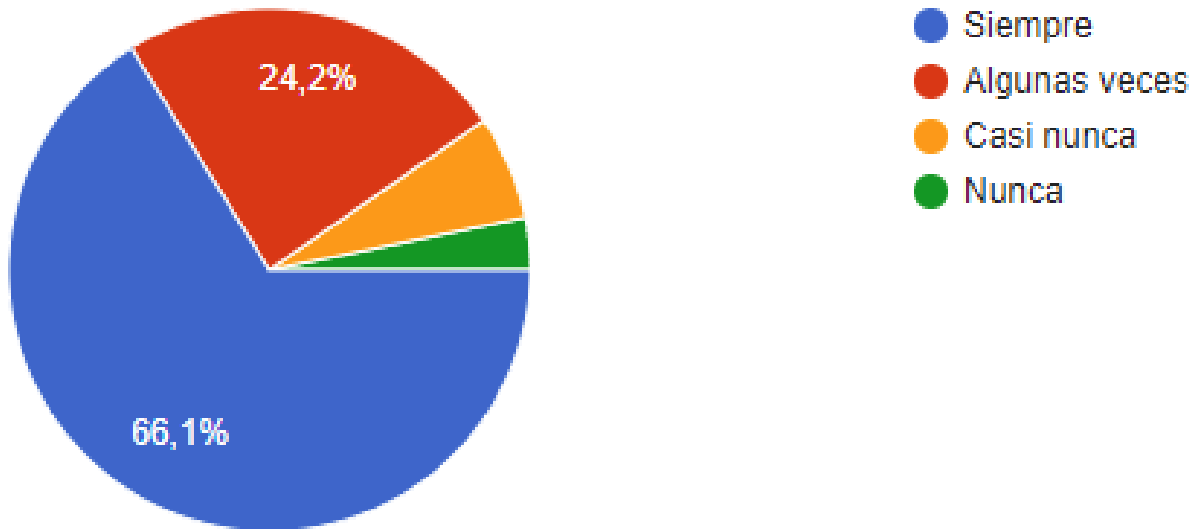
Figura No. 14 – Control de registro de temperatura



Más del 50% de los encuestados contó con un registro de temperatura.

15. ¿Requirió apoyo para crear y redactar su plan de bioseguridad?

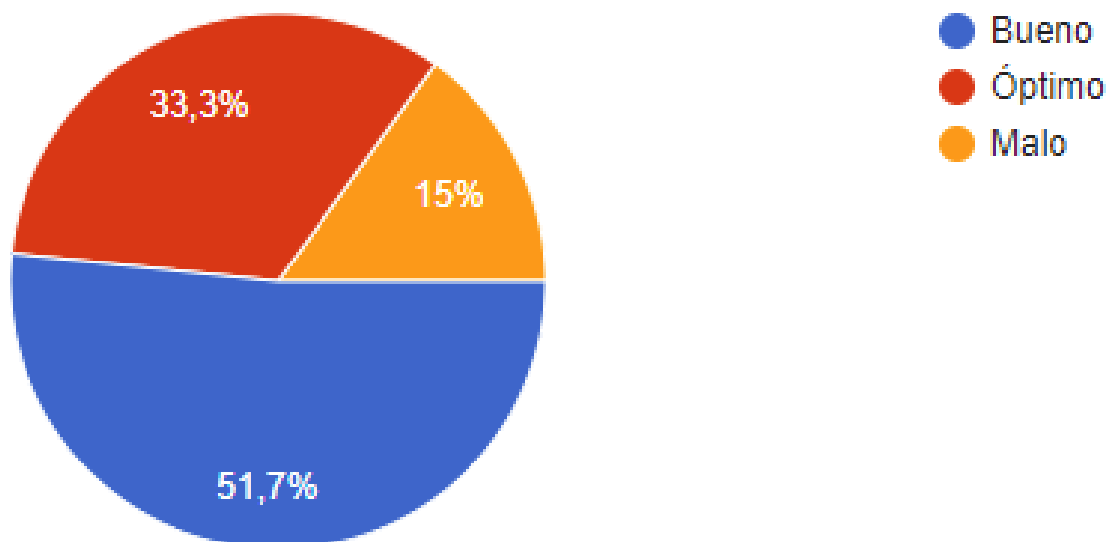
Figura No. 15 – Redacción del plan de bioseguridad



Más del 50% de los locatarios requirió apoyo para crear y redactar el plan de bioseguridad.

16. En cuanto al proceso de registro de su plan de bioseguridad, el tiempo fue:

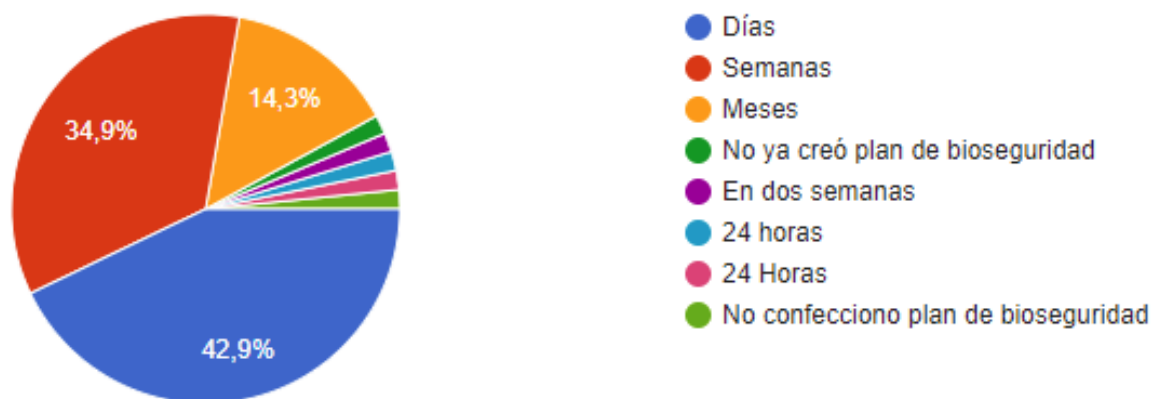
Figura No. 16 – Registro del plan de bioseguridad



Para el proceso de registro del plan de bioseguridad, podemos observar que fue bueno para el 51.7% de los encuestados, el 15% indicó que fue malo en vista de que no les dieron comentarios oportunos.

17. ¿Luego del registro de su plan de bioseguridad, en cuánto tiempo se lo aprobaron?

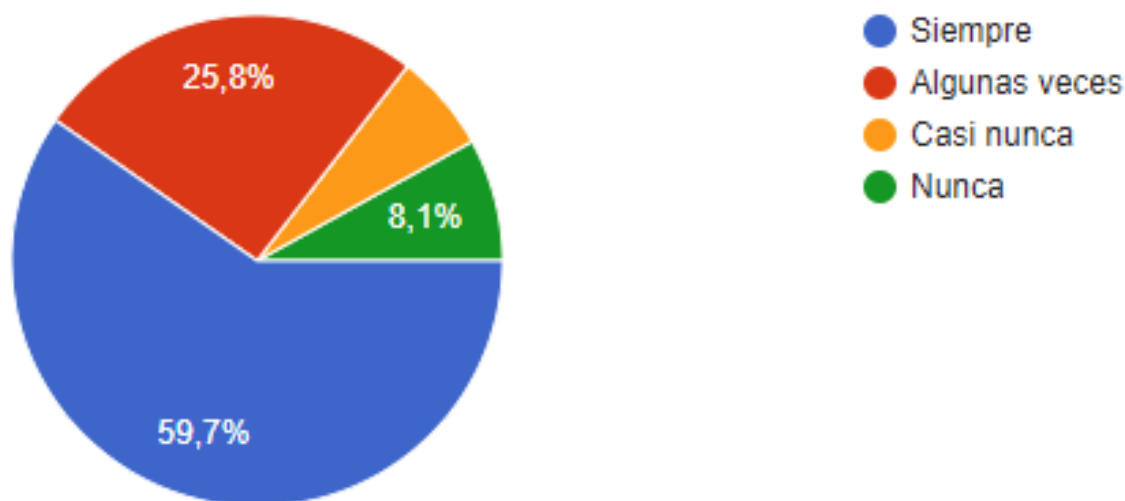
Figura No. 17 – Registro del plan de bioseguridad



Al 42.9% le dieron respuesta en días. Por otro lado, al 14.3% les otorgaron una respuesta en meses, al 34.9% les tomó semanas para poder obtener una respuesta, al 3.2% su respuesta fue de 24 horas y el 3.2% no confeccionó un plan de bioseguridad.

18. ¿El MINSA realizó inspecciones para la verificación de su plan de Bioseguridad?

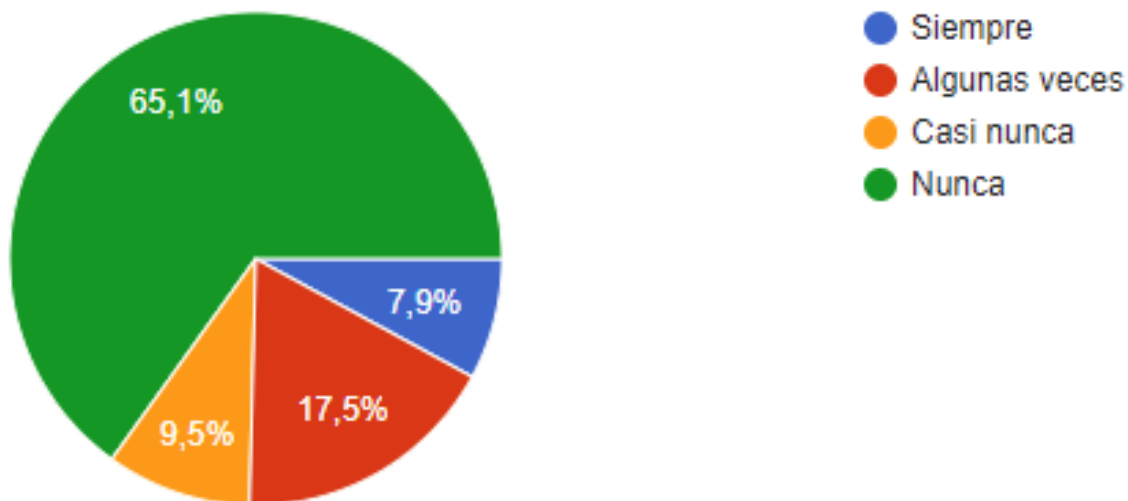
Figura No. 18 – Inspecciones del MINSA



A más del 50% de los encuestados el MINSA les realizaba inspecciones verificando el cumplimiento del plan de bioseguridad.

19. ¿Recibió alguna sanción por incumplimiento del plan de bioseguridad?

Figura No. 19 – Sanciones por incumplimiento



Menos del 50% recibieron sanciones por incumplimiento del plan de bioseguridad.

CONCLUSIÓN

Al finalizar este proyecto de investigación he llegado a la conclusión de que la COVID-19 es sin duda una enfermedad que ha tomado un largo proceso para la identificación de una posible cura. Si bien es cierto, existen una serie de vacunas que han ayudado a combatir la enfermedad, pero esto está tomando un futuro incierto en vista de que cada vez indican que se deben colocar una dosis más.

La COVID-19 ha afectado a los locatarios en diversos niveles con los cuales se vieron obligados a tomar decisiones para que su negocio no fluyera en vacío sino más bien sacarle provecho al mismo y tratar de mantenerse en el mercado. Sin embargo, el nivel que se vio más afectado fue el económico, dado que, muchos de ellos se vieron obligados a cerrar y tomar parte de sus ahorros para poder cumplir con sus obligaciones. Por otro lado, algunos tuvieron incluso que cerrar sus puertas; otros redujeron personal y la mayoría de los locatarios optaron por atender sus negocios ellos mismos, esto por no contar con los suficientes ingresos para pagar una planilla.

Algunos de los locatarios del Centro Comercial estuvieron obligados a adaptarse al cambio que trajo consigo el virus para evitar pérdidas en sus negocios. Dentro de las acciones adoptadas por ellos están la suspensión de contratos, realizar mejoras al negocio incluyendo el anexo de otros rubros para que este no decayera, innovar en el ámbito negociante con ventas online, utilizar los diferentes tipos de mensajerías para realizar las entregas de las compras realizadas por los clientes, entre otros. Aunado a esto, la adaptación a las medidas de bioseguridad propuestas por el MINSA fue algo a lo que también dieron una respuesta positiva para evitar riesgos mayores en sus negocios.

Sin duda alguna, en muchas ocasiones nos vemos obligados a adaptarnos a los cambios que surjan y en esta ocasión, la COVID-19, ha hecho que la mayoría de las personas tomemos conciencia, no presentemos resistencia y sepamos adaptarnos a esta etapa por la que estamos pasando debido al virus en mención.

RECOMENDACIONES

Como todo proyecto de investigación tiene puntos que se pueden recomendar posibles mejoras a continuación se enumerarán algunas:

1. Existe un comité de bioseguridad en cada una de las empresas. Según lo observado en el proyecto de investigación a este comité se le pueden dar más funciones como, por ejemplo, realizar inspecciones rutinarias para velar por el fiel cumplimiento del plan de bioseguridad presentado ante el Ministerio de Trabajo, como se venía haciendo al momento de la reapertura del mismo.
2. Por otro lado, hay clientes y locatarios que no acatan las medidas adoptadas por el MINSA por lo que también en las diferentes plazas se puede colocar un oficial que esté verificando tanto que los clientes como los locatarios sigan las instrucciones de las medidas propuestas.
3. El comité de bioseguridad deberá crear un listado de los locatarios que incumplen y presentarlo en reuniones a las que asista el MINSA y sean ellos los que se encarguen de tomar las medidas pertinentes para cada caso de locatarios que incumplen con el protocolo de bioseguridad.
4. Disponer de una base de datos de locales que son sancionados y el motivo de la falta, con el fin de determinar posibles riesgos por cierre del local por autoridades competentes.
5. Reforzar el uso de mascarilla y la disponibilidad de alcohol para clientes y colaboradores.
6. Contar con una bitácora en donde repose el protocolo de bioseguridad de cada uno de los locales.
7. Conversar o llamar a junta a los dueños de locales vacíos para proponer mejoras o negociar precios para alquilar los mismos y así contar con nuevos negocios.
8. Continuar realizando actividades y eventos en donde se atraigan clientes para así reforzar las visitas de los mismos a los locales.
9. Abrir y promover un puesto para algún Oficial de Seguridad, dado que, en el Centro Comercial se realizan trabajos que requieren supervisión. Sus funciones principales serían:

- a. Supervisar los trabajos que realicen, verificando que cumplan con los equipos de protección personal.
- b. Apoyar al Comité de Bioseguridad, inspeccionando las áreas de alto tráfico, velando por la salud tanto de los clientes, locatarios y colaboradores.
- c. Realizar ejercicios prácticos con los colaboradores ayudando a cuidar su salud.
- d. Realizar talleres en conjunto con el personal de Recursos Humanos, para incentivar el compañerismo y el trabajo en equipo.
- e. Estar pendiente de que cada colaborador cuente con las herramientas necesarias al momento de realizar sus asignaciones.
- f. Brindar charlas motivacionales y de prevención de enfermedades.
- g.** Realizar inspecciones en las áreas de trabajo, esto para mitigar posibles riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, E. R. (5 de diciembre de 2020). *Tipos de investigación*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>
- Inforetail. (2020). El diagnóstico pos-covid de los centros comerciales. *INFORETAIL*.
- Ivanova, A. (28 de Julio de 2020). *La nueva normalidad de los centros comerciales tras el covid-19*. Obtenido de JLL: <https://www.jll.es/es/analisis-y-tendencias/inversion/la-nueva-normalidad-de-los-centros-comerciales-tras-el-covid19>
- La Prensa Panamá. (11 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1379096-330/panam%C3%A1-inicia-de-forma-gradual-la-reapertura-de-su-econom%C3%ADa>
- López, J. F. (8 de noviembre de 2018). *Economipedia.com*. Obtenido de Muestra estadística: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- López, J. F. (9 de octubre de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de Población estadística: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Mariandeaguiar. (2016). *SaberMetodología*. Obtenido de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- OMS. (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#>
- Orwell, M. (1 de Febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13182138/ventajas-y-desventajas-de-los-centros-comerciales>
- Períodico Digital de Centroamericano y del Caribe. (7 de Septiembre de 2020). Obtenido de <https://newsinamerica.com/pdcc/gerenciales/2020/comercios-y-tiendas-muestran-sus-medidas-de-bioseguridad-para-pronta-apertura/>
- QuestionPro. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>