



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 y la
satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca,
Trujillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Pajuelo Torres, Luigi Aldair (ORCID: 0000-0002-9535-4279)

Terán Alfaro, Pedro Gonzalo (ORCID: 0000-0002-7801-1223)

ASESOR:

Mg. Pinedo Palacios, Patricia del Pilar (ORCID: 0000-0003-3058-7757)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos forjado como personas que somos en la actualidad; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes entre lo que incluye este. Nos formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos.

Gracias queridos padres.

Agradecimiento

Agradecemos inmensamente a nuestros asesores Patricia Pinedo y Alex Benítez por ser guías claves en la construcción de nuestra tesis.

A nuestros padres y familiares por reforzar mis conocimientos en base a sus experiencias.

Finalmente, al estar en la etapa final de mi carrera, agradezco también a los profesores que han Sido claves en el proceso de nuestra formación de Ingenieros Industriales, aquellos que con gran admiración nunca olvidaré aquellos conocimientos impartidos en clase.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1. Puntajes de evaluación - proceso operativo de compras	19
Tabla 2. Cumplimiento de protocolo de proceso operativo de compras- Evaluaciones	19
Tabla 3. Calificación de Protocolo de proceso operativo de compras	20
Tabla 4. Puntajes de Evaluación Proceso de recepción de insumos	21
Tabla 5. Cumplimiento de Protocolo de proceso de compras	21
Tabla 6. Calificación del Protocolo de Proceso de recepción de insumos	21
Tabla 7. <i>Puntajes de Evaluación Proceso de almacenamiento</i>	22
Tabla 8. <i>Cumplimiento de Protocolo de proceso de almacenamiento</i>	23
Tabla 9. Calificación del Protocolo de Proceso de almacenamiento	23
Tabla 10. Puntajes de Evaluación Proceso de acondicionamiento	24
Tabla 11. Cumplimiento de Protocolo de proceso de acondicionamiento	24
Tabla 12. Calificación de Protocolo de proceso operativo de acondicionamiento	24
Tabla 13. Puntajes de Evaluación Proceso de Preparación de pedidos	25
Tabla 14. Cumplimiento de Protocolo de proceso de preparación de pedidos	26
Tabla 15. Calificación de Protocolo de preparación de pedidos	26
Tabla 16. Puntajes de Evaluación Proceso de despacho y entrega	27
Tabla 17. Cumplimiento de Protocolo de proceso de despacho y entrega	27
Tabla 18. Calificación de Protocolo del proceso de despacho y entrega	27
Tabla 19. Puntajes de Evaluación Proceso de reparto	28
Tabla 20. Cumplimiento de Protocolo de proceso de reparto	29
Tabla 21. Calificación de Protocolo del proceso de reparto	29
Tabla 22. Cumplimiento de Protocolo de Bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca	30
Tabla 23. Dimensión Tangibilidad	31
Tabla 24. Dimensión Confiabilidad	32
Tabla 25. Dimensión Capacidad de respuesta	33
Tabla 26. Dimensión Empatía	34
Tabla 27. Dimensión Seguridad	35
Tabla 28. Nivel de Satisfacción del cliente	36
Tabla 29. Nivel de Satisfacción del cliente	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Calificación de protocolo del proceso operativo de compras	20
Figura 2. Calificación de protocolo del proceso de recepción de insumos	22
Figura 3. Calificación de protocolo del proceso de almacenamiento	23
Figura 4. Calificación de protocolo del proceso de acondicionamiento	25
Figura 5. Calificación de protocolo de preparación de pedidos	26
Figura 6. Calificación de protocolo del proceso de despacho y entrega	28
Figura 7. Calificación de protocolo del proceso de reparto	29
Figura 8. Dimensión Tangibilidad	31
Figura 9. Dimensión Confiabilidad	32
Figura 10. Dimensión Capacidad de respuesta	33
Figura 11. Dimensión Empatía	34
Figura 12. Dimensión Seguridad	35
Figura 13. Nivel de Satisfacción del cliente	36
Figura 14. Mapa de distribución antes de la pandemia.	46
Figura 15. Plano de distribución para atención presencial durante el Covid 19	47
Figura 14. Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)	87

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo el determinar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, por lo que se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, y diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta aplicada mediante un cuestionario a una muestra conformada por 374 clientes del restaurante para obtener información acerca del nivel de satisfacción del cliente, además, se empleó también la técnica del análisis documental y el check list para obtener información sobre el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad en el restaurante.

Como resultados de la investigación se obtuvo que el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, es alto con el 91.72% de cumplimiento, considerando cada una de las dimensiones, y el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, es alto de acuerdo con en 91.4% de los clientes. Finalmente, se concluyó que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

Palabras clave: satisfacción del cliente, protocolo de bioseguridad, Covid19, restaurante.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the application of the COVID-19 biosafety protocol on customer satisfaction at the Café Cena Fonseca restaurant, Trujillo, 2020, for which an applied research was developed, correlational descriptive level, and non-experimental design, using the survey technique applied through a questionnaire to a sample made up of 374 restaurant customers to obtain information about the level of customer satisfaction, in addition, the technique of documentary analysis and the check list was also used to obtain information on the level of compliance with the biosafety protocol in the restaurant.

As results of the research, it was obtained that the level of compliance with the COVID -19 biosafety protocol in the Café Cena Fonseca restaurant, Trujillo, 2020, is high with 91.72% compliance, considering each of the dimensions, and the level of Customer satisfaction at Café Cena Fonseca restaurant, Trujillo, 2020, is high according to 91.4% of customers. Finally, it was concluded that the application of the COVID-19 biosafety protocol significantly improves customer satisfaction at the Café Cena Fonseca restaurant, Trujillo, 2020.

Keywords: customer satisfaction, biosecurity protocol, Covid19, restaurant.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la pandemia del COVID-19 viene afectado enormemente la salud de las personas a nivel global (OMS, 2020), asimismo, ello también ha conllevado a perjudicar el normal desarrollo de las empresas de diversos sectores, en más de tres meses de confinamiento, muchas industrias temen estar a punto de desaparecer. Tal es así que en el Perú, la actividad del subsector restaurantes decreció en 93,78% en el mes de abril, cuando éste venía creciendo a un ritmo por encima del 4% mensual (INEI, 2020), siendo así un claro ejemplo de que una actividad económica tan dinámica se vio paralizada ante esta situación.

Los restaurantes y la industria de alimentos, ha ido evolucionando dado los requerimientos del mercado y en función al desarrollo de la tecnología, las facilidades en el acceso a la información, así como a las necesidades cambiantes del cliente, por tal motivo, los restaurantes se han ido adaptando a dichas demandas. En ese sentido, la calidad de servicio ha adquirido un papel protagónico en los negocios gastronómicos, dado que permite identificar y generar las estrategias orientadas a la satisfacción del cliente. (Guzmán *et al*, 2014).

El principal objetivo de la aplicación de este protocolo de bioseguridad es controlar la pandemia, por lo cual se requiere que los restaurantes se encuentren preparados para dar el siguiente paso; el proceso de reinicio de actividades (Mincetur, 2020), aunado a este reinicio estarían alineados los sectores relacionados.

Así, se observa que, en nuestro país, el Mincetur indicó que los restaurantes independientemente del tamaño, podrían ejecutar sus operaciones vía delivery a partir del mes de mayo del presente año, siempre y cuando se cumpla con los protocolos de bioseguridad. Cualquier restaurante puede participar, sea pequeña, mediana o una gran cadena de restaurantes; el único criterio es cumplir con los protocolos de bioseguridad, los restaurantes pueden reactivarse una vez que haya sido certificado con dicho cumplimiento (Mincetur, 2020).

También es cierto, que la aplicación ineficaz o poco profesional genera insatisfacción en los clientes, quienes se encuentran preocupados por la mala aplicación de los mismos (Ministerio de Salud, 2020, párr. 2). En ese sentido, algunos protocolos son inconsistentes en relación a las medidas a considerar y otros se cumplen a medias, sin las debidas condiciones, lo cual que causan molestia en los clientes. No obstante, es importante señalar que no todas estas organizaciones cumplen con estos protocolos. Desde el gobierno central, se está intensificando la fiscalización para su cumplimiento efectivo. (Diario Oficial El Peruano, 2020). En un operativo conjunto con otras instituciones fiscalizadoras encontraron que, en una localidad del norte del Perú, de 240 restaurantes formales fiscalizados más del 80% no lo está implementando correctamente, en función a sus aforos, distanciamiento, autorización y/o indumentaria de protección. Si bien es cierto, los clientes valoran más los negocios que cumplen el protocolo sanitario establecido, dado que inspiran mayor confianza (Zúñiga, 2020, párr. 17).

Dentro de este contexto encontramos al Restaurante Café Cena Fonseca, ubicado en la ciudad de Trujillo, la cual es una empresa dedicada a la preparación de diversos platillos de la gastronomía local. En referencia a la situación generada por el COVID – 19, la empresa requiere realizar sus operaciones, acorde a los lineamientos y normativas vigentes para la aplicación y reincorporación de sus actividades, así como el aseguramiento de la salud de sus colaboradores y clientes.

Por las razones antes expuestas se plantea realizar esta investigación con el propósito de conocer el estado en el que se están realizando las operaciones para que los responsables tomen acciones preventivas y correctivas pertinentes a mejorar la satisfacción del cliente, y el aseguramiento de las buenas prácticas de higiene y salud en la organización.

Asimismo, se plantea el siguiente problema de investigación ¿De qué manera la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 influye en la

satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020?

El estudio se justifica de manera teórica porque se emplea y hace uso de la teoría de ingeniería industrial, alineada a los procesos de bioseguridad y gestión empresarial. Asimismo, se justifica de forma práctica dado que tiene implicancias reales en las operaciones y resultados en el Restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, permitiendo identificar el estado actual y las brechas existentes en la empresa a fin de aplicar las mejoras necesarias alineadas a las normativas de bioseguridad vigentes. Además, es adecuada metodológicamente dado que se aplica una metodología para adaptarla al objeto de estudio y a la problemática identificada, sirviendo de guía o referente a otras personas interesadas en estudiar dichas variables.

En ese sentido, la investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020. Los objetivos específicos de la investigación son; identificar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, identificar el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, y elaborar una propuesta de mejora para el servicio presencial en tiempos de Covid -19 en el restaurante Café Cena Fonseca.

Además, la hipótesis de investigación planteada es el presente estudio es la siguiente; la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación encontrados para el presente estudio, se encuentran basados en revistas científicas indexadas y repositorios académicos, entre ellos:

Harris, Depietro, Klein y Jin (2020), en su estudio denominado “**The Impact of Social Norms and Risk Assessment on Diners’ Reaction to Food Safety Concerns in Restaurants**”, con el objetivo de investigar las reacciones de comportamiento de los comensales al presenciar una violación de la seguridad alimentaria en un restaurante. Para ello emplearon como base científica la teoría de motivación de protección y normas sociales para evaluar el comportamiento de los comensales al observar la manipulación insalubre de alimentos y las condiciones que brinda el restaurante. Como técnica de recolección emplearon el Focus Group y la encuesta, esta última distribuida a 1800 clientes de los cuales respondieron 1169 de ellos. Dentro de los resultados obtenidos, se rescata que los clientes que perciben como una amenaza grave de manera tal que genere un riesgo para la salud alimentaria, es más probable que intervengan para eliminar la amenaza, dependiendo también de las normas sociales que median la influencia de la intervención (p. 23)

Ncube et al. (2020), en su publicación en la revista Food Science & Nutrition con el título “**Food safety knowledge, attitudes and practices of restaurant food handlers in a lower-middle-income country**”, plantearon como objetivo determinar el conocimiento, actitudes y prácticas observadas sobre la manipulación de alimentos en veintidós restaurantes urbanos en una ciudad de Zimbabue del continente africano. Para ello emplearon un cuestionario para la recolección de datos respecto a las variables sociodemográficas y sobre la seguridad alimentaria, así como actitudes y prácticas de manipulación de alimentos. Los autores concluyeron en dicho estudio que existen malas prácticas y hábitos en la

manipulación de alimentos, además de no existir leyes específicas que exijan a los gerentes de los centros de servicios alimentarios (restaurantes) que proporcionen formación periódica sobre la manipulación de alimentos y seguridad alimentaria, por lo que recomiendan también a los líderes de estas organizaciones a construir una cultura de seguridad alimentaria positiva entre los colaboradores, especialmente quienes están en contacto permanente con la manipulación de alimentos (p. 1686).

De Andrade et al. (2020), en su artículo científico denominado **“Food safety culture in food services with different degrees of risk for foodborne diseases in Brazil”** señalan que la cultura de establecer un adecuado entorno frente al manejo adecuado de alimentos, reduce las infracciones relacionadas a la seguridad alimentaria, en especial aquellas relacionadas con el brote de enfermedades transmitidas por alimentos. Frente a ello, evaluaron a 63 gerentes, 333 manipuladores de alimentos en la ciudad de Campinas de Sao Paola, Brasil. Por lo que, concluyeron que el liderazgo y conocimiento de los gerentes de restaurantes influye en la actuación de las prácticas seguras de manipulación (p. 107).

Respecto a la satisfacción del cliente, Alvarado-Valencia et al. (2018), en un artículo científico titulado **“Modeling and simulation of customer dissatisfaction, worker unpunctuality and tolerance to delay in make-to-order supply chains measured through customer lifetime value performance”**, desarrollaron un modelo para la cadena de abastecimiento de restaurante evaluando de manera simultánea la satisfacción del cliente junto a otras variables. Los autores emplearon el índice de satisfacción del cliente como instrumento de recolección. Como resultado específico, encontraron que existe insatisfacción reiterativa por los retrasos en las entregas, así como en los niveles de servicio ofrecido (pp. 23-24).

Loriato, Soncini, y Pelissari (2017), en su estudio **“Determinant attributes in the purchase decision: a study on street food establishments”**, indican que los atributos que los clientes valoran de un producto puede

variar mucho según los diferentes consumidores por lo que se plantearon identificar los atributos clave en el proceso de toma de decisión de compra a la hora de elegir un establecimiento de comida. Se utilizó la estadística cuantitativa y cualitativa que constó de una encuesta y una entrevista. En ese sentido identificaron que las categorías de atributos que más valoran los clientes e incide en su satisfacción son; la comida, ambiente, servicio, convivencia y el precio. Afirmando también que los atributos que influyen más que otros en la decisión de compra son el servicio como más importante caracterizado por la calidad de servicio brindado, la apariencia y la higiene personal de los empleados (pp. 127-128)

Asimismo, Stefanini, Alves y Marques (2018) en su estudio “**Let's have lunch! A study on the relation between hospitality, service quality and experience marketing and guest satisfaction in restaurants**”, plantearon como objetivo analizar el efecto de la hospitalidad, la calidad del servicio y el marketing de experiencias sobre la percepción de satisfacción de los comensales de los restaurantes a la hora del almuerzo en la ciudad de Sao Paulo, Brasil. En ese sentido, desarrollaron un estudio descriptivo cuantitativo empleando un cuestionario en escala de Likert como instrumento de recolección de datos a través de formularios de google docs. Concluyendo que los clientes asocian la satisfacción con el servicio brindado y con aspectos de la hospitalidad, es decir que, la percepción de que la hospitalidad en los restaurantes influye en la satisfacción de los clientes es correcta (pp. 75-76).

Peláez (2015) en su tesis “**Prácticas de normas de bioseguridad en el personal de salud del servicio de ginecoobstetricia del Hospital Isidro Ayora**”, concluyó que el cumplir las normas de bioseguridad para disminuir y/o evitar el riesgo de accidentabilidad por estar expuesto a agentes biológicos es medio, dado la mayoría del personal cumple con las medidas preventivas establecidas. El aporte de esta investigación está relacionado al marco normativo de bioseguridad y las acciones o medidas preventivas para el aseguramiento del cumplimiento de dichos lineamientos.

De acuerdo a Peñaherrera (2010) en su tesis **“Desarrollo de procesos de bioseguridad de alimentos en Restaurante Bonny, Riobamba, 2010”**, concluyó que el personal de cocina utiliza casi siempre guantes de látex para la elaboración de los alimentos, cuando lo apropiado es que los manipuladores de alimentos como medida preventiva los utilicen siempre y que éstos a su vez estén limpios para asegurar la salud de los trabajadores. El aporte de esta investigación está relacionado a la importancia de los implementos y equipos de protección personal para el desempeño de las actividades del restaurante.

La investigación de Sáenz (2017) titulada **“Nivel de conocimientos y aplicación de los principios de bioseguridad en el centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, 2017”**, menciona que los principios de bioseguridad tienen como propósito prevenir los accidentes como producto de la actividad asistencial, por lo tanto, se consideran medidas de protección al paciente y al empleador de salud, siendo así su uso es de carácter obligatorio. El aporte de esta investigación rescata la importancia de los principios de bioseguridad y las estrategias para su aplicación.

La investigación de Santillán (2020) titulada **“Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad de la carrera de odontología 2013-2018 de una Universidad Privada Peruana”**, menciona que Se observó que de los 32 alumnos de pregrado que obtuvieron un nivel de aplicación bueno, 53.12% lograron el nivel de regular en conocimiento sobre las medidas, en cuanto a los egresados que se situaron con un buen nivel de aplicación, el 50% obtuvo un regular conocimiento en medidas de bioseguridad. El aporte de esta investigación se basa en la medición del nivel de cumplimiento de las medidas bioseguridad en la organización.

La investigación de Calle, Pérez y López (2019) titulada **“Aplicación de las buenas prácticas de manufactura en un concesionario de alimentos, Piura”**, menciona que el diagnóstico sanitario inicial realizado cuenta con un porcentaje de 54%. Se identificaron los riesgos en la empresa de acuerdo al diagnóstico inicial en cada una de las áreas

existentes. El aporte de esta investigación rescata la aplicación de los formatos adecuados por cada tipo de actividad o de insumos empleados en la preparación de los platos, a fin de preservar las medidas de seguridad e higiene.

La investigación de Cuyubamba (2004) titulada **“Aplicación de las buenas prácticas de bioseguridad en un catering de alimentos, Piura”**, menciona que la relación existente entre el nivel de conocimiento y las actitudes del personal no es significativa, por lo que es necesario la toma de conciencia del personal para evitar el riesgo de infecciones. El aporte de esta investigación radica en los factores intrínsecos involucrados en las acciones, las cuales están guiadas por la toma de conciencia y sensibilización ante la problemática y la aplicación de las medidas necesarias.

La teoría mencionada es referente a la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID – 19 para restaurantes, siendo su objetivo, establecer medidas preventivas que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, (Alcalde, 1996); frente al riesgo de contagio del COVID-19, asimismo fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19 (Mincetur, 2020).

Los restaurantes requieren brindar el servicio acorde a los protocolos establecidos y dentro de los horarios y condiciones permisibles, considerando los pedidos no presenciales (Etcheverry, 1998); siendo que este protocolo tiene un alcance que implica a diversos interesados del restaurant (Ramos, 1990), asimismo es necesario considerar el cumplimiento multisectorial con las indicaciones y normativas dadas por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Producción.

Se requiere el uso diario de los EPP determinados de acuerdo al tipo de riesgo de la actividad que se realiza (Publímetro, 2020). Se debe realizar el cambio de (Gestión, 2020). Debe hacer el cambio de guantes cada 4 horas, o las veces que sean necesarias (AIB, 2013).

Las instalaciones y servicios necesitan contar con los requerimientos indicados de la distancia de 1 metro entre el personal (Peruano, 2020); asimismo se garantizará los suministros necesarios (Mincetur, 2020). El tanque de almacenamiento provisional de agua, serán limpiados y desinfectados según su programa establecido. En caso de escasez de agua potable, se tendrá que detener las operaciones dentro de las instalaciones.

Con respecto al saneamiento ambiental, la empresa antes de iniciar sus operaciones, deberá realizar el saneamiento ambiental (limpiar, desinsectación y esterilizar) de sus áreas (Mincetur, 2020).

Con respecto a la limpieza y desinfección, el responsable de la empresa debe brindar los medios esenciales para cumplir con el programa de limpieza y desinfección. Se debe desinfectar todos los ambientes de alto tránsito del personal, las áreas de despacho y/o recojo de los alimentos con la mayor frecuencia posible. Los mostradores, barandas y puertas (incluyendo manijas) del local, que entren en contacto con los clientes deben ser limpiados y desinfectados. Antes de iniciar la operación de entrega a destino y recojo, se deberán desinfectar mesas de trabajo y los implementos relacionados. Las áreas de cocina deberán ser limpiadas y desinfectadas con soluciones desinfectantes (lejía, alcohol, etc.). Los pasamanos, manijas, pestillos, marcador biométrico, dispensadores (alcohol, jabón, dilutor y papel) y casilleros deben ser desinfectados con un paño húmedo con solución desinfectante (Mincetur, 2020).

Con respecto a la disposición de residuos sólidos, para la eliminación de papel higiénico, pañuelos desechables, mascarillas, guantes y cofias dentro de la empresa, se hará uso de tachos a pedal, identificados como residuos con riesgo biológico, los cuales deben contener una bolsa de color rojo para su diferenciación y descarte.

En relación a los servicios higiénicos y vestuario, deben cumplir con las condiciones y ser higienizados correctamente. Los equipos sanitarios, se

deben instalar puntos de lavado de manos exclusivos al ingreso de la empresa, áreas de proceso y despacho.

Las estaciones de servicio y desinfección, se deben instalar estaciones de desinfección exclusivos al ingreso de la empresa, áreas de proceso y despacho. La estación contará con aprovisionamiento suficiente de solución desinfectante.

El personal, debe considerar en relación a la gestión del salvoconducto (permiso temporal de tránsito) que es requisito para acudir al centro de trabajo que el personal deberá tramitar su permiso temporal para transitar, el mismo que deberá renovar cada dos días, este trámite deberá realizarlo en la página web. El personal de tránsito solo será para movilizarse del centro de trabajo al domicilio y viceversa (Mincetur, 2020).

Las acciones preventivas correspondientes al traslado del domicilio al centro laboral son lavarse las manos antes de salir, es obligatorio el uso de mascarilla, en todo momento, se sugiere el uso de polo manga larga y guantes desechables, mantener un (01) metro de distancia con otras personas, evitar tocarse el rostro con las manos. Se recomienda portar alcohol en gel, usar el antebrazo en caso de toser o estornudar; en caso de usar transporte público, asegurarse que todos viajen sentados, guardando las distancias mínimas exigidas y portar el pago exacto en monedas para evitar el intercambio de dinero; en caso una persona sienta algún malestar en el trayecto a la empresa, deberá regresar a su casa o al centro de salud, según sea el caso. Posteriormente, deberá presentar el certificado médico al empleador donde indica el estado de salud.

El personal administrativo y operativo, debe considerar como requisito para acudir al centro de trabajo, no presentar ningún síntoma de la enfermedad de COVID-19 tal como: fiebre, dolor de garganta, tos, no haber regresado de viaje del interior o exterior del país en un plazo menor a quince (15) días, no haber estado en contacto directo con personas con casos confirmados con COVID-19, no ser persona en condición de vulnerabilidad frente al COVID-19, según la definición del presente protocolo, contar con

maskarilla desechable o que cumpla con lo recomendado por el MINSA, durante todo el tiempo que permanezca en las instalaciones la empresa debe proveer de maskarillas, asimismo para evitar el contagio de COVID-19, no utilizar accesorios en manos o brazos u otros (Mincetur, 2020).

De existir una fila para ingresar se respetará el distanciamiento de al menos 1 metro, entre cada persona y se evitará el diálogo entre ellas, estará sujeto a las directivas dispuestas por las autoridades nacionales.

Considerar antes del inicio de las actividades el control de salud de los trabajadores, desinfección de zapatos, lavado, limpieza de manos y lavado de rostro, colocación de uniformes, colocación de la maskarilla y la cofia.

Considerar durante el desarrollo de las actividades, puntos críticos o riesgos y tomar los controles necesarios; en caso una persona sude, evitará tocarse el rostro, primero tendrá que retirarse toda la protección, lavarse las manos, secarse la cara con papel o lavarse el rostro y volver a colocarse la protección (maskarilla, guantes, cofia, según corresponda); se prohíbe el saludo de mano y beso en la mejilla entre el personal; las conversaciones entre el personal, deben realizarse siempre manteniendo el distanciamiento social, usando las barreras de protección (maskarillas).

Las consideraciones al termino de las actividades son que el personal colocará en un recipiente designado su indumentaria de trabajo e informará al responsable de la empresa, para su posterior lavado y desinfección (Ministerio de Salud, 2011).

Asimismo, se realizará la capacitación al personal antes del inicio de las actividades en los temas indicados y requeridos por la normativa, también se tomará las medidas con el personal externo, los cuales contempla fiscalizadores, proveedores de alimentos, personal de saneamiento, proveedores de reparto, personal de mantenimiento y otros (Campoverde, 2016).

Respecto a la satisfacción del cliente, Kotler (2003) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p. 41).

"Se entiende por satisfacción al estado de euforia que muestra una persona al concluir de manera positiva la terminación de un deseo, la misma que puede variar en intensidad por diferentes factores" (Pérez, Cedillo y Calle, 2019, p. 182). Es así que Vera y Trujillo (2017), mencionan atributos tangibles e intangibles para medir el nivel de satisfacción en comensales de restaurantes, como: higiene, comodidad, variedad, sabor, tamaño, ubicación, rapidez en la atención, empatía, conocimiento, entre otros.

También la definen como "la sensación de placer o decepción resultante de la comparación del desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio en relación a las expectativas del comprador" (Cavalcante *et al*, 2019, párr. 3).

Según Carveche y Torres (2017), señalan que "Las variables más valoradas en la satisfacción del servicio en los restaurantes de comida típica, las cuales son: las instalaciones, el sabor y la calidad de la comida, y el ambiente del establecimiento" (p. 731).

Además, Moreno (2012, p.28) manifiesta que "existen dos formas para evaluar la satisfacción del cliente: La primera fue planteada por los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985), la segunda por Cronin y Taylor (1994)". La primera de ellas es a través de la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas que se tenían antes de consumir el producto o servicio; bajo esta fórmula los elementos que componen la satisfacción del cliente son a) El rendimiento percibido, b) Las expectativas y, c) El nivel de satisfacción el cual es la diferencia entre percepciones y expectativas, todo ello enfocado en cinco dimensiones que son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, y seguridad. La segunda forma es tomando en cuenta sólo las percepciones; bajo este concepto la

satisfacción del cliente tendría como elemento solamente el rendimiento percibido más no las expectativas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de diseño es aplicado, dado que se resolverá un problema práctico a partir del uso del protocolo de bioseguridad COVID – 19 y su relación con la satisfacción del cliente.

Diseño de investigación

Descriptivo, correlacional.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente, cuantitativa: protocolo de bioseguridad COVID – 19, el cual comprende los lineamientos para el control de esta enfermedad, estableciendo medidas preventivas frente al riesgo de contagio del COVID-19 (Mincetur, 2020).

Variable dependiente, cuantitativa: satisfacción del cliente, el cual se define como el estado de euforia que muestra una persona al concluir de manera positiva la terminación de un deseo, la misma que puede variar en intensidad por diferentes factores (Pérez, Cedillo y Calle, 2019, p. 182).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población está conformada por el personal (6 personas) y los clientes del Restaurante Café Cena Fonseca S.A.C., año 2020. Respecto a los clientes, el restaurante tiene en promedio histórico de 13718 en los últimos tres años, de acuerdo a la base de datos de la empresa.

Muestra: La muestra coincide con la población con respecto al personal, siendo una muestra censal, la cual está conformada por 6 trabajadores del Restaurante Café Cena Fonseca S.A.C., año 2020, en el caso de los

clientes se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de 374 clientes, el cálculo del tamaño de muestra se realizó con la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N-1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

n= Muestra

N= población

e= error

Z= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

d= precisión (error máximo admisible 5%)

$$n = \frac{(13718) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(13718-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 374$$

Es así como se obtiene la muestra para la investigación, la cual consta de 374 clientes.

Unidad de análisis: colaboradores y clientes del Restaurante Café Cena Fonseca S.A.C., año 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 1. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

FASES	FUENTES DE INFORMACIÓN/ INFORMANTES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS	TRATAMIENTO/ PROCESO	RESULTADOS ESPERADOS
Identificar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020	La gerente / Los investigadores	Análisis documental Check List	Ficha análisis documental Formato de Check List	Extracción de información	Nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad en el restaurante.
Identificar el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020	La gerente / Los investigadores	Encuesta	Cuestionario	Extracción de información	Nivel de satisfacción del cliente en el restaurante.
Evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020	Los investigadores	Prueba estadística	Coeficiente de correlación de Pearson	Análisis de información	Impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad en la satisfacción del cliente del restaurant.

Elaborar una propuesta de mejora para el servicio presencial en tiempo de Covid -19 en el restaurante Café Cena Fonseca.	Los investigadores	Proceso	Procedimiento a nivel normativo	Análisis de información	Propuesta de procedimiento del servicio presencial en tiempo de Covid -19 para el restaurante Café Cena Fonseca.
--	--------------------	---------	---------------------------------	-------------------------	--

Fuente: Elaboración Propia.

3.5 Procedimientos

Para identificar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, se utiliza el Check list para evaluar el cumplimiento de dicho protocolo (Ver Anexo Instrumento D1: Check List).

Siguiendo se realiza la identificación del nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, aplicando una encuesta a los clientes del restaurante Café Cena Fonseca S.A.C.

Luego, como último objetivo específico, evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020; se realiza la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación existente.

Finalmente se realizó una propuesta de procedimientos del servicio presencial en tiempo de Covid -19 para el restaurante Café Cena Fonseca, tomando como referencia la normativa Decreto Supremo N° 183-2020-PCM emitido el 27/11/2020 en el marco de la fase 4 de la reactivación económica, asimismo considerando las distribuciones del aforo permitido para la atención presencial.

3.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis es descriptivo, dado que los datos han sido analizados de manera descriptiva de acuerdo a la información obtenida, los cuales se tabularon en tablas y figuras para una mejor comprensión.

3.7 Aspectos éticos

Se ha realizado un adecuado uso de los instrumentos de investigación, respetando normas y principios de originalidad, asimismo se respetó la confidencialidad de la información del restaurante Café Cena Fonseca S.A.C.

IV. RESULTADOS

IV.1. Identificación del nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020

Se realizó la aplicación de los Check List, orientados a la evaluación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID 19, considerando cada una de las dimensiones (Protocolo de proceso operativo de compras, proceso de recepción de insumos, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, despacho y entrega y reparto) y sus respectivos cumplimientos.

A. Cumplimiento de Protocolo de proceso operativo de compras

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de proceso operativo de compras, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso operativo de compras es de 87.18%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato A).

Tabla 1.

Puntajes de evaluación - proceso operativo de compras

Puntaje Máximo:	52
Puntaje Mínimo:	13
Puntaje Real:	47
% Cumplimiento de protocolo de proceso de compras:	87.18%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.

Cumplimiento de protocolo de proceso operativo de compras- Evaluaciones

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	92.31%
Evaluación N° 2	84.62%

Evaluación N° 3	82.05%
Evaluación N° 4	89.74%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de compras	87.18%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 3.

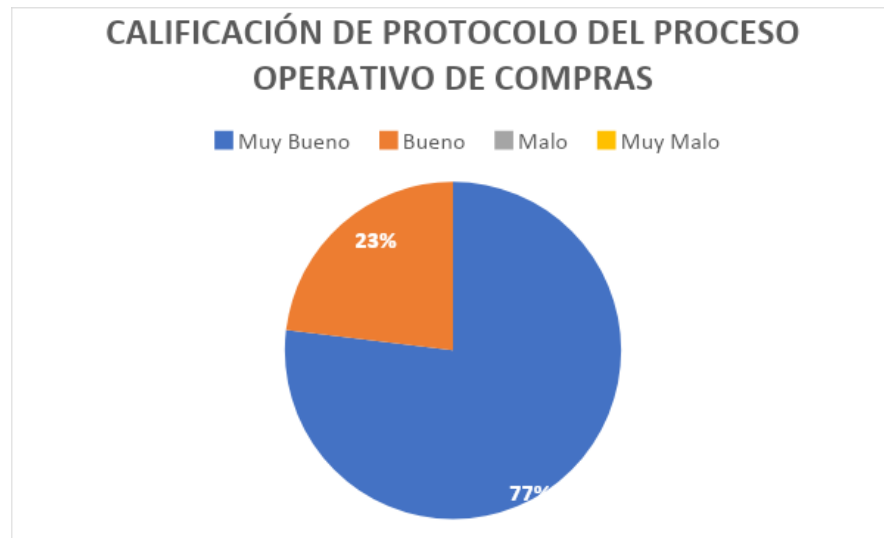
Calificación de Protocolo de proceso operativo de compras

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	10	76.92%
Bueno	3	23.08%
Malo	0	0.00%
Muy Malo	0	0.00%
	13	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 1.

Calificación de protocolo del proceso operativo de compras



Fuente: Elaboración Propia.

B. Cumplimiento de Protocolo de proceso de recepción de insumos

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de proceso de recepción de insumos, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y

después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso operativo de compras es de 93.45%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato B).

Tabla 4.
Puntajes de Evaluación Proceso de recepción de insumos

Puntaje Máximo:	56
Puntaje Mínimo:	14
Puntaje Real:	53
% Cumplimiento de protocolo de proceso de recepción de insumos:	93.45%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 5.
Cumplimiento de Protocolo de proceso de compras

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	90.48%
Evaluación N° 2	90.48%
Evaluación N° 3	100.00%
Evaluación N° 4	92.86%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de recepción de insumos	93.45%

Fuente: Elaboración Propia.

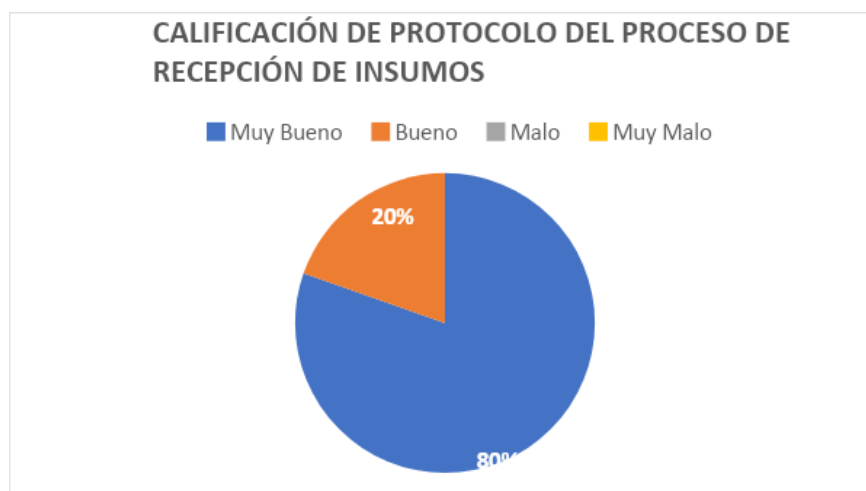
Tabla 6.
Calificación del Protocolo de Proceso de recepción de insumos

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	11	80%
Bueno	3	20%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
	14	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2.

Calificación de protocolo del proceso de recepción de insumos



Fuente: Elaboración Propia.

C. Cumplimiento de Protocolo de almacenamiento

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de almacenamiento, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso operativo de almacenamiento es de 90.91%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato C).

Tabla 7.

Puntajes de Evaluación Proceso de almacenamiento

Puntaje Máximo:	44
Puntaje Mínimo:	11
Puntaje Real:	41
% Cumplimiento de protocolo de proceso de almacenamiento:	90.91%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8.

Cumplimiento de Protocolo de proceso de almacenamiento

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	96.97%
Evaluación N° 2	87.88%
Evaluación N° 3	87.88%
Evaluación N° 4	90.91%
% Cumplimiento Protocolo de almacenamiento	90.91%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 9.

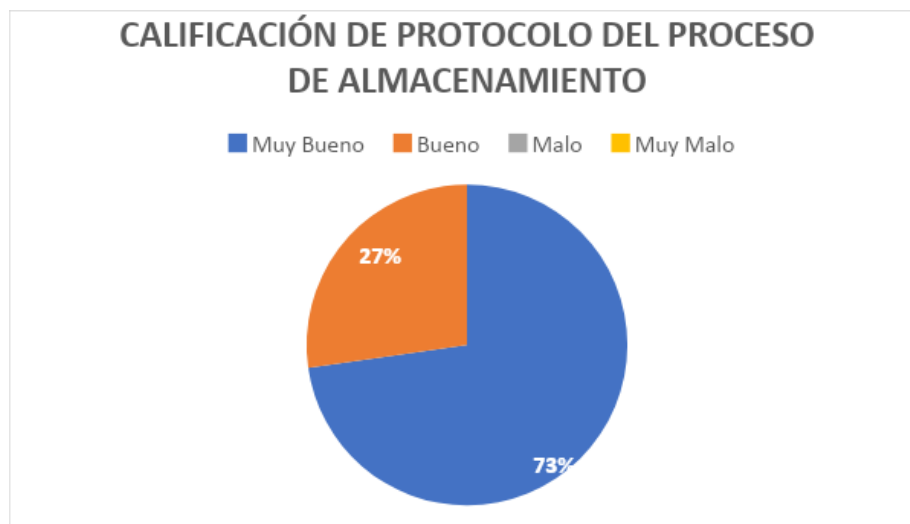
Calificación del Protocolo de Proceso de almacenamiento

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	8	73%
Bueno	3	27%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
	11	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3.

Calificación de protocolo del proceso de almacenamiento



Fuente: Elaboración Propia.

D. Cumplimiento de Protocolo acondicionamiento

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de acondicionamiento, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso operativo de acondicionamiento es de 90.28%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato D).

Tabla 10.

Puntajes de Evaluación Proceso de acondicionamiento

Puntaje Máximo:	48
Puntaje Mínimo:	12
Puntaje Real:	45
% Cumplimiento de protocolo de proceso de acondicionamiento:	90.28%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 11.

Cumplimiento de Protocolo de proceso de acondicionamiento

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	94.44%
Evaluación N° 2	88.89%
Evaluación N° 3	91.67%
Evaluación N° 4	86.11%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de acondicionamiento	90.28%

Fuente: Elaboración Propia.

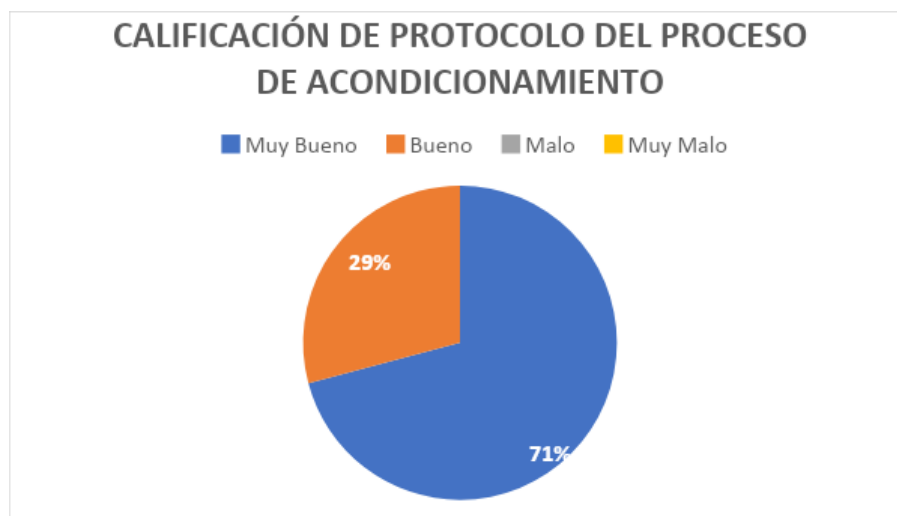
Tabla 12.

Calificación de Protocolo de proceso operativo de acondicionamiento

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	9	71%
Bueno	4	29%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
	12	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4.
Calificación de protocolo del proceso de acondicionamiento



Fuente: Elaboración Propia.

E. Cumplimiento de Protocolo de preparación de pedidos

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de preparación de pedidos, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso operativo de preparación de pedidos es de 95.14%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato E).

Tabla 13.

Puntajes de Evaluación Proceso de Preparación de pedidos

Puntaje Máximo:	48
Puntaje Mínimo:	12
Puntaje Real:	46
% Cumplimiento de protocolo de proceso de preparación de pedidos:	95.14%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 14. *Cumplimiento de Protocolo de proceso de preparación de pedidos*

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	91.67%
Evaluación N° 2	94.44%
Evaluación N° 3	97.22%
Evaluación N° 4	97.22%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de preparación de pedidos	95.14%

Fuente: Elaboración Propia.

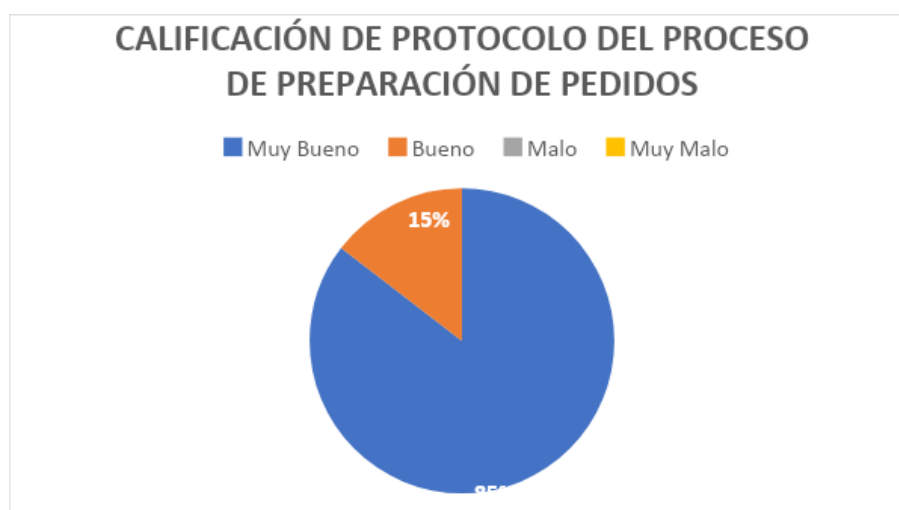
Tabla 15. *Calificación de Protocolo de preparación de pedidos*

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	10.25	85%
Bueno	1.75	15%
Malo	0.00	0%
Muy Malo	0.00	0%
	12.00	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5.

Calificación de protocolo de preparación de pedidos



Fuente: Elaboración Propia.

F. Cumplimiento de Protocolo de despacho y entrega

Se evaluó el cumplimiento del protocolo de despacho y entrega, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso de despacho y entrega es de 93.98%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato F).

Tabla 16.

Puntajes de Evaluación Proceso de despacho y entrega

Puntaje Máximo:	72
Puntaje Mínimo:	18
Puntaje Real:	68.75
% Cumplimiento de protocolo de proceso de despacho y entrega:	93.98%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 17.

Cumplimiento de Protocolo de proceso de despacho y entrega

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	96.30%
Evaluación N° 2	88.89%
Evaluación N° 3	94.44%
Evaluación N° 4	96.30%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de despacho y entrega	93.98%

Fuente: Elaboración Propia.

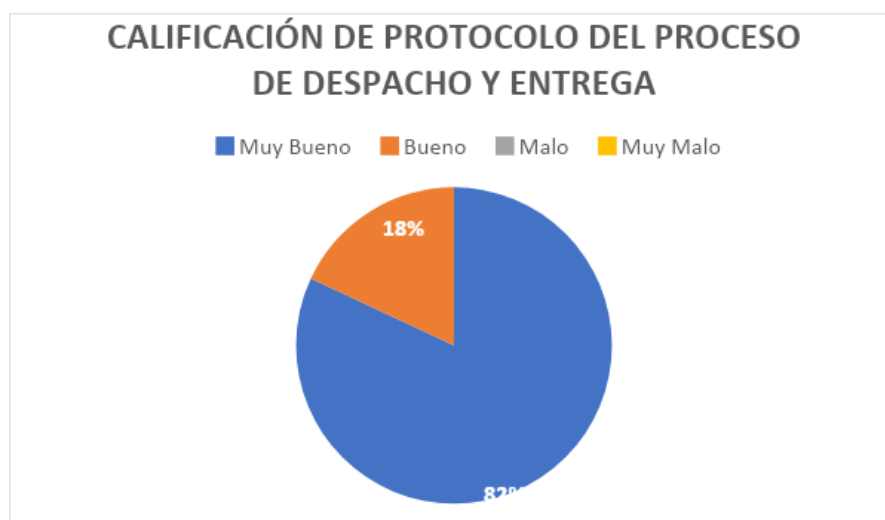
Tabla 18.

Calificación de Protocolo del proceso de despacho y entrega

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	15	82%
Bueno	3	18%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 6.
Calificación de protocolo del proceso de despacho y entrega



Fuente: Elaboración Propia.

G. Cumplimiento de Protocolo operativo de reparto

Se evaluó el cumplimiento del protocolo operativo de reparto, considerando las calificaciones de muy bueno, bueno, malo y muy malo, de acuerdo a las acciones a realizar antes, durante y después en cada una de las etapas. El porcentaje de cumplimiento del protocolo de proceso de reparto es de 91.07%, identificando las oportunidades de mejora en el proceso correspondiente (Ver Anexo D1. Formato G).

Tabla 19.
Puntajes de Evaluación Proceso de reparto

Puntaje Máximo:	56
Puntaje Mínimo:	14
Puntaje Real:	52.25
% Cumplimiento de protocolo de proceso de reparto:	91.07%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 20.
Cumplimiento de Protocolo de proceso de reparto

Protocolo de proceso de compras	% Cumplimiento
Evaluación N° 1	90.48%
Evaluación N° 2	92.86%
Evaluación N° 3	85.71%
Evaluación N° 4	95.24%
% Cumplimiento Protocolo de proceso de reparto	91.07%

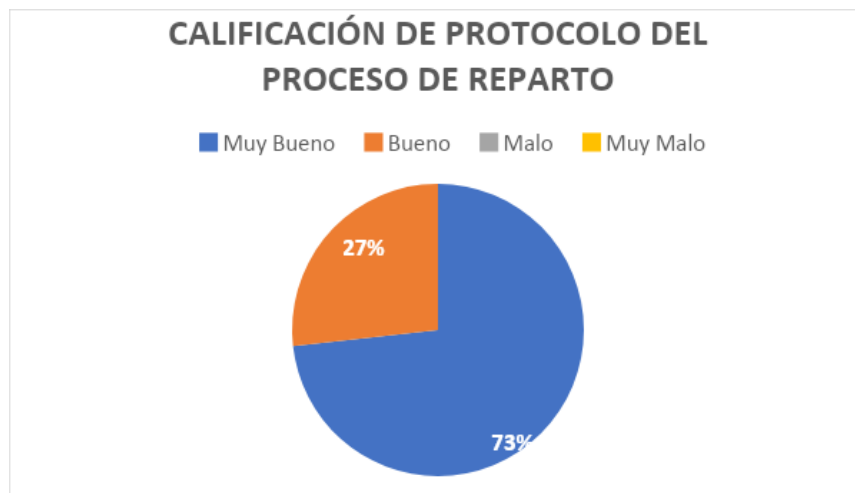
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 21.
Calificación de Protocolo del proceso de reparto

Calificación	N° ítems	%
Muy Bueno	10	73%
Bueno	4	27%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
4	14	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7.
Calificación de protocolo del proceso de reparto



Fuente: Elaboración Propia.

El cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca es del 92.80%, considerando la evaluación de cada uno de los protocolos de los procesos de compras, recepción de insumos, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, despacho y entrega y reparto.

Tabla 22.

Cumplimiento de Protocolo de Bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca

Protocolo Bioseguridad COVID-19	% Cumplimiento
Protocolo de proceso de compras:	87.18%
Protocolo de proceso de recepción de insumos:	93.45%
Protocolo de proceso de almacenamiento:	90.91%
Protocolo de proceso de acondicionamiento:	90.28%
Protocolo de proceso de preparación de pedidos:	95.14%
Protocolo de proceso de despacho y entrega:	93.98%
Protocolo de proceso de reparto:	91.07%
% Cumplimiento Protocolo Bioseguridad COVID -19	91.72%

Fuente: Elaboración Propia.

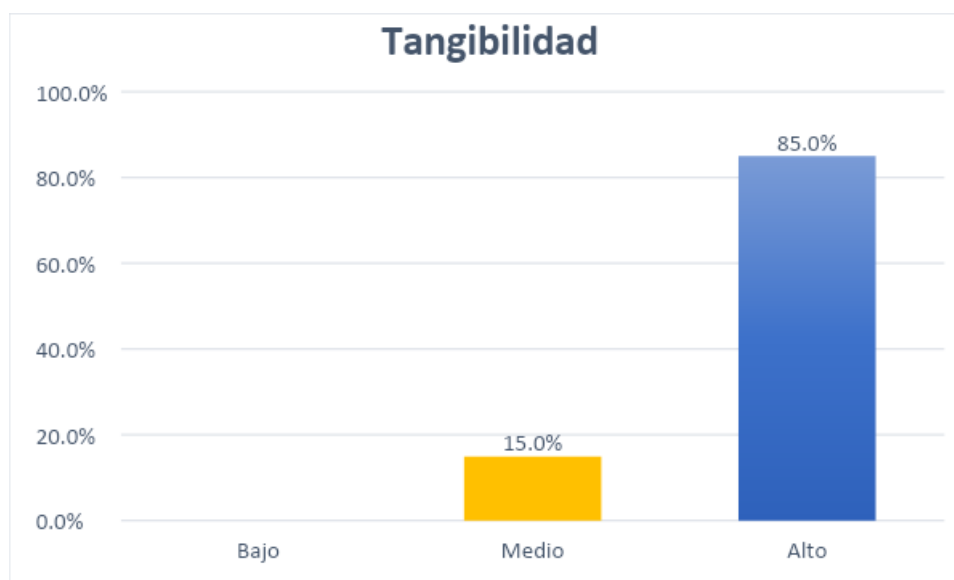
IV.2. Identificación del nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 20204

Para identificar el nivel de satisfacción del cliente del restaurante Café Cena Fonseca, se tomó en consideración los datos del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa, los mismos que fueron procesados a través del software SPSS v. 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 23.
Dimensión Tangibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	56	15.0%
Alto	318	85.0%
Total	374	100.0%

Figura 8.
Dimensión Tangibilidad



Fuente: Elaboración Propia.

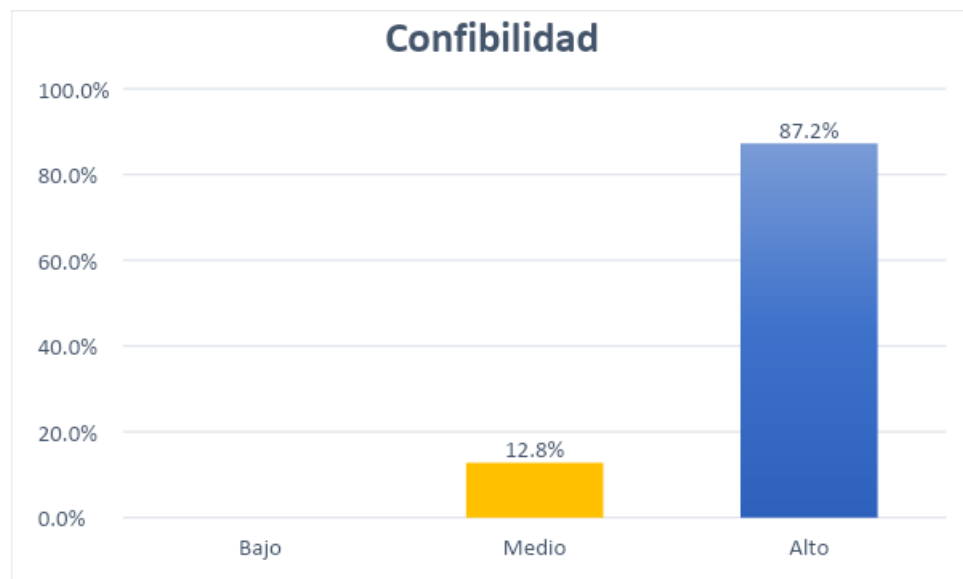
Como se aprecia en la tabla 23 y figura 8, el 85.0% de los clientes considera que el nivel de tangibilidad en el restaurante Café Cena

Fonseca de Trujillo, en el año 2020, es alto, en cuanto se asegura la inocuidad de los alimentos y los empaques se encuentran completamente limpios y sellados, empleando los protocolos adecuados. Mientras que el 15.0% considera a la tangibilidad en un nivel medio.

Tabla 24.
Dimensión Confiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	48	12.8%
Alto	326	87.2%
Total	374	100.0%

Figura 9.
Dimensión Confiabilidad



Fuente: Elaboración Propia.

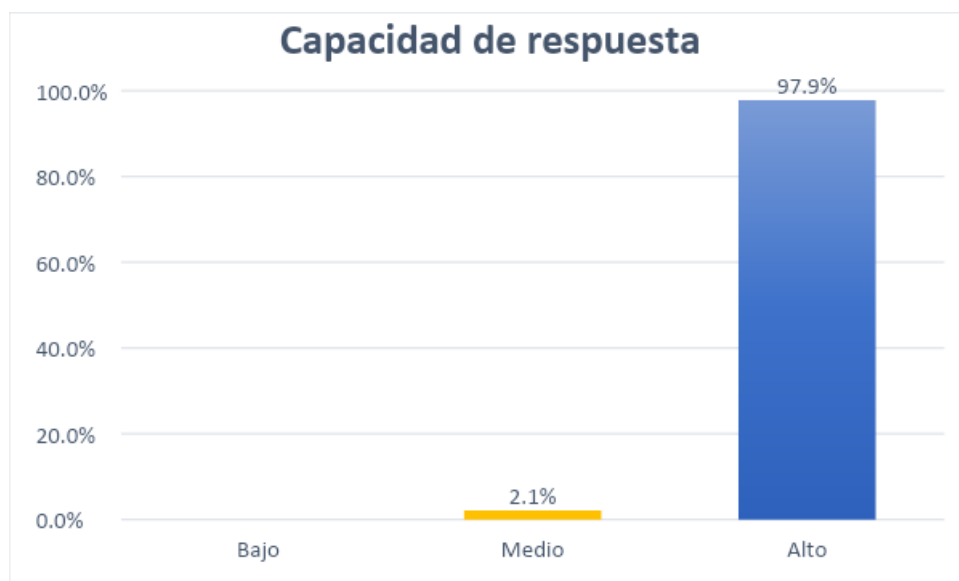
Como se aprecia en la tabla 24 y figura 9, el 87.2% de los clientes considera que el nivel de confiabilidad en el restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, en el año 2020, es alto, dado que los alimentos son

frescos, con raciones adecuadas y con envases en óptimas condiciones. No obstante, existe un 12.8% quienes consideran que la confiabilidad del restaurante se encuentra en un nivel medio.

Tabla 25.
Dimensión Capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	8	2.1%
Alto	366	97.9%
Total	374	100.0%

Figura 10.
Dimensión Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración Propia.

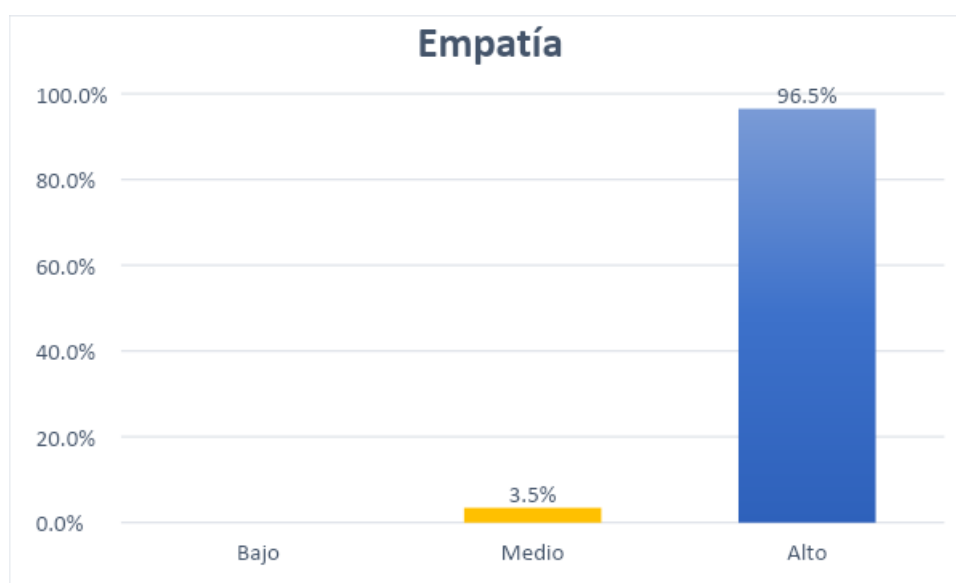
Como se aprecia en la tabla 25 y figura 10, respecto a la capacidad de respuesta, el 97.9% de los clientes considera que ésta es alta en el restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, en el año 2020, puesto que la atención de los pedidos, así como los repartos son rápidos, y el tiempo de espera es razonable. Asimismo, el 2.1% considera que la

capacidad de respuesta del restaurante es media en comparación con otros restaurantes del medio.

Tabla 26.
Dimensión Empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	13	3.5%
Alto	361	96.5%
Total	374	100.0%

Figura 11.
Dimensión Empatía



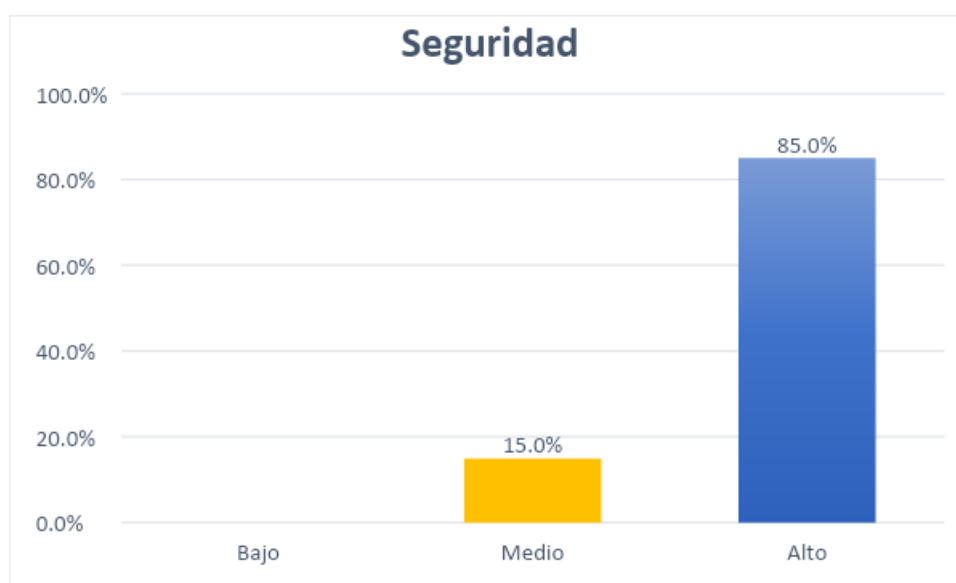
Fuente: Elaboración Propia.

Como se aprecia en la tabla 26 y figura 11, el 96.5% de los clientes considera que el nivel de empatía de los colaboradores del restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, en el año 2020, es alto, ya que el personal de reparto es gentil, o la recepción de los pedidos se realiza de manera amable. Así también, el 3.5% considera que el nivel de empatía está en un nivel medio.

Tabla 27.
Dimensión Seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	56	15.0%
Alto	318	85.0%
Total	374	100.0%

Figura 12.
Dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración Propia.

Respecto a la dimensión seguridad, se aprecia en la tabla 27 y figura 12, que el 85.0% de los clientes considera ubica al restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, en un nivel alto en el año 2020, puesto que se cumplen los protocolos de bioseguridad, manteniendo el distanciamiento correspondiente, la desinfección de las manos, y exigiendo el uso de mascarillas a todos los colaboradores y clientes. Mientras que, existe un 15.0% quienes consideran el nivel de seguridad de la empresa, respecto a la satisfacción del cliente en un nivel medio.

Tabla 28.
Nivel de Satisfacción del cliente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	32	8.6%
Alto	342	91.4%
Total	374	100.0%

Figura 13.
Nivel de Satisfacción del cliente



Fuente: Elaboración Propia.

Al analizar los resultados de la variable en su totalidad, considerando sus cinco dimensiones, se aprecia en la tabla 28 y figura 13, que de acuerdo al 91.4% de los clientes, la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca de Trujillo, en el año 2020, es alto. Mientras que un 8.6% de los mismos, considera un nivel medio.

IV.3. Evaluación del impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020

Para evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, se empleó la prueba R de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 29.
Nivel de Satisfacción del cliente

		Protocolo de proceso de compras	Protocolo de proceso de recepción de insumos	Protocolo de almacenamiento	Protocolo acondicionamiento	Protocolo de preparación de pedidos	Protocolo de despacho y entrega	Protocolo operativo de reparto	Satisfacción del cliente
Protocolo de proceso de compras	Correlación de Pearson	1	,934**	,923**	,852**	,817**	,896**	,923**	,655**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Protocolo de proceso de recepción de insumos	Correlación de Pearson	,934**	1	,863**	,796**	,717**	,959**	,863**	,702**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Protocolo de almacenamiento	Correlación de Pearson	,923**	,863**	1	,923**	,754**	,827**	1,000**	,605**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Protocolo acondicionamiento	Correlación de Pearson	,852**	,796**	,923**	1	,696**	,763**	,923**	,559**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374

Protocolo de preparación de pedidos	Correlación de Pearson	,817**	,717**	,754**	,696**	1	,680**	,754**	,803**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Protocolo de despacho y entrega	Correlación de Pearson	,896**	,959**	,827**	,763**	,680**	1	,827**	,732**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Protocolo operativo de reparto	Correlación de Pearson	,923**	,863**	1,000**	,923**	,754**	,827**	1	,605**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	374	374	374	374	374	374	374	374
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,655**	,702**	,605**	,559**	,803**	,732**	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	374	374	374	374	374	374	374	374

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

H_i: La aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

H₀: La aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

Nivel de significancia: 0.05

Al analizar los resultados mediante dicha prueba estadística, se observa en la tabla 29, que en cada una de las evaluaciones existe un impacto positivo dado que se obtuvo un nivel de significancia bilateral menor al 0.05, es decir que, gracias al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, en función del proceso de compras (0.000), proceso de recepción de insumos (0.000), almacenamiento (0.000), acondicionamiento (0.000), preparación de pedidos (0.000), despacho y entrega (0.000), y reparto (0.000), es que se tiene un alto nivel de satisfacción de los clientes. Por lo que se concluye que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020. En ese sentido, el protocolo de preparación de pedidos, el protocolo de despacho y entrega, y el protocolo de proceso de recepción de insumos, son quienes tienen una mayor influencia en la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.803, 0.732 y 0.702, respectivamente.

IV.4. Elaboración de una propuesta de mejora para el servicio presencial en tiempo de COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca.

Una vez conocida la situación actual en cuanto al nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad y al nivel de satisfacción del cliente, así como la determinación de la relación entre dichas variables, en el Restaurante Café Cena Fonseca, se ha propuesto el diseño de los procedimientos a seguir en la atención presencial del establecimiento, tomando en cuenta la normativa Decreto Supremo N° 183-2020-PCM emitido el 27/11/2020 en el marco de la fase 4 de la reactivación económica el aforo permitido es del 50%.

PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES EN LA MODALIDAD DE ATENCIÓN EN SALÓN

A. INSTALACIONES Y SERVICIOS

- El administrador de restaurante deberá respetar el distanciamiento social en las áreas correspondientes del local Restaurante Fonseca
- Señalizar las filas de espera respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro
- Se garantizará el aprovisionamiento de jabón líquido, papel toalla en el restaurante.
- El personal de atención al cliente (Mozos, caja,) debe mantener una distancia de 2 metros con el cliente, de no ser posible implementar barreras físicas, por ejemplo, pantallas o mamparas acrílicas
- Los ambientes del restaurante se deben mantener ventilados de manera natural o con sistemas mecánicos que aseguren la circulación de aire.

B. DISTRIBUCIÓN DEL SALÓN

❖ Distribución de mesas y clientes

- Organizar la ubicación de los clientes al ingreso del salón. Se recomienda numerar mesas para facilitar la ubicación y evitar aglomeraciones.
- La distancia entre los bordes de las mesas del salón cuando los comensales se dan la espalda será de 2 metros.
- Solo está permitido el ingreso de grupos familiares de 8 personas podrán compartir una mesa en salón.
- Los grupos familiares de 2 personas podrán sentarse juntos sin inconveniente alguno
- El distanciamiento entre clientes solos o grupos familiares debe ser de 2 metros
- Las zonas de alto tránsito de personal y clientes como pasillos que facilitan el desplazamiento en el salón será de al menos 2 metros entre los bordes de las mesas del salón.
- La distribución de mesas y aforo del salón debe realizarse respetando la normativa vigente sobre el distanciamiento social y el uso de equipos de protección personal, el aforo permitido es del 50%.

C. CONTROL DE PERSONAS

❖ Trabajadores

- Verificar el uso de mascarillas antes de ingresar al restaurante de todo el personal que labora en FONSECA

- Controlar la temperatura corporal del personal al ingreso del local con un termómetro infrarrojo clínico (se restringe el acceso al personal con temperatura corporal mayor a 38°C)
- Realizar la desinfección del calzado al ingreso del local con solución de lejía
- Verificar el lavado de manos con agua y jabón antes de iniciar actividades
- La empresa es responsable de verificar que la indumentaria del personal se encuentre limpia antes del inicio de sus actividades.

D. CONSIDERACIONES DURANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

- Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente. Luego de estornudar cambiarse la mascarilla.
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos con agua y jabón previamente.
- Se prohíbe el uso de celulares personales en las áreas del restaurante, estos deben ser custodiados por un personal administrativo.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, proveedores, visitantes y clientes.
- El personal de atención al cliente (caja, mozos, repartidor.) debe lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos después de cada atención y cuando el caso lo amerite, particularmente luego de realizar cobranzas y/o pagos y/o recibir propinas.
- Cuando el cliente se retire, se debe recoger todo el servicio (vajilla, cubiertos, y cualquier otro elemento usado por el cliente) luego de ello, todo deberá ser lavado y desinfectado.

- Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente. (sillas, mesas, cajas o separadores físicos) y prepararlas para la siguiente atención.

E. CLIENTE

Consideraciones sobre el cliente

El restaurante no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas en las normativas.

❖ Antes del ingreso al Restaurante Fonseca

- Se verificará el uso de mascarilla y el estado de conservación e higiene de la misma. En caso se evidencie que la mascarilla se encuentra en mal estado de conservación e higiene, se facilitará una mascarilla nueva al cliente.
- Controlar la temperatura con termómetros infrarrojos a cada cliente.
- Se restringirá el acceso a los clientes con temperatura corporal mayor a 38°C e indicarles acudir al centro de salud más cercano.
- Desinfectarse el calzado con las bandejas de solución de lejía ubicado al ingreso
- Lavarse las manos con agua y jabón y desinfectarse con alcohol de 70°

❖ Dentro del salón

- El cliente accederá a leer el menú que se encuentra en la pizarra y realizará el pedido correspondiente
- Los cubiertos se colocarán envuelto con papel servilleta
- El personal de atención mantendrá una distancia de 2 metros del cliente al momento de anotar el pedido

- El personal de atención Indicará a los clientes que el retiro de la mascarilla debe realizarse al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.

❖ A la salida del salón

- Hacer uso de la mascarilla y desinfectarse las manos.

F. MEDIOS DE PAGO DEL CLIENTE

Los pagos se realizarán con tarjeta con efectivo en caso de usar tarjetas o pagos en efectivo, se deben desinfectar las manos después de cada operación.

❖ Efectivo

El pago en efectivo se realizará en mesa o en caja, se evaluará la mejor opción con la finalidad de mantener el distanciamiento social de al menos (01) metro con el cliente.

- Paso 1: Verificar que el cliente use correctamente la mascarilla.
- Paso 2: Indicar al cliente que se procederá al cobro en mesa o caja.
- Paso 3: Entregar la cuenta y solicitar el pago.
- Paso 4: Proceder con el cobro, colocar el vuelto en una bandeja y entregar la constancia de pago.
- Paso 6: Desinfectar las manos y elementos utilizados (bandeja, lapicero, etc.).

❖ Tarjeta

El pago con tarjeta de crédito se realizará de la siguiente manera.

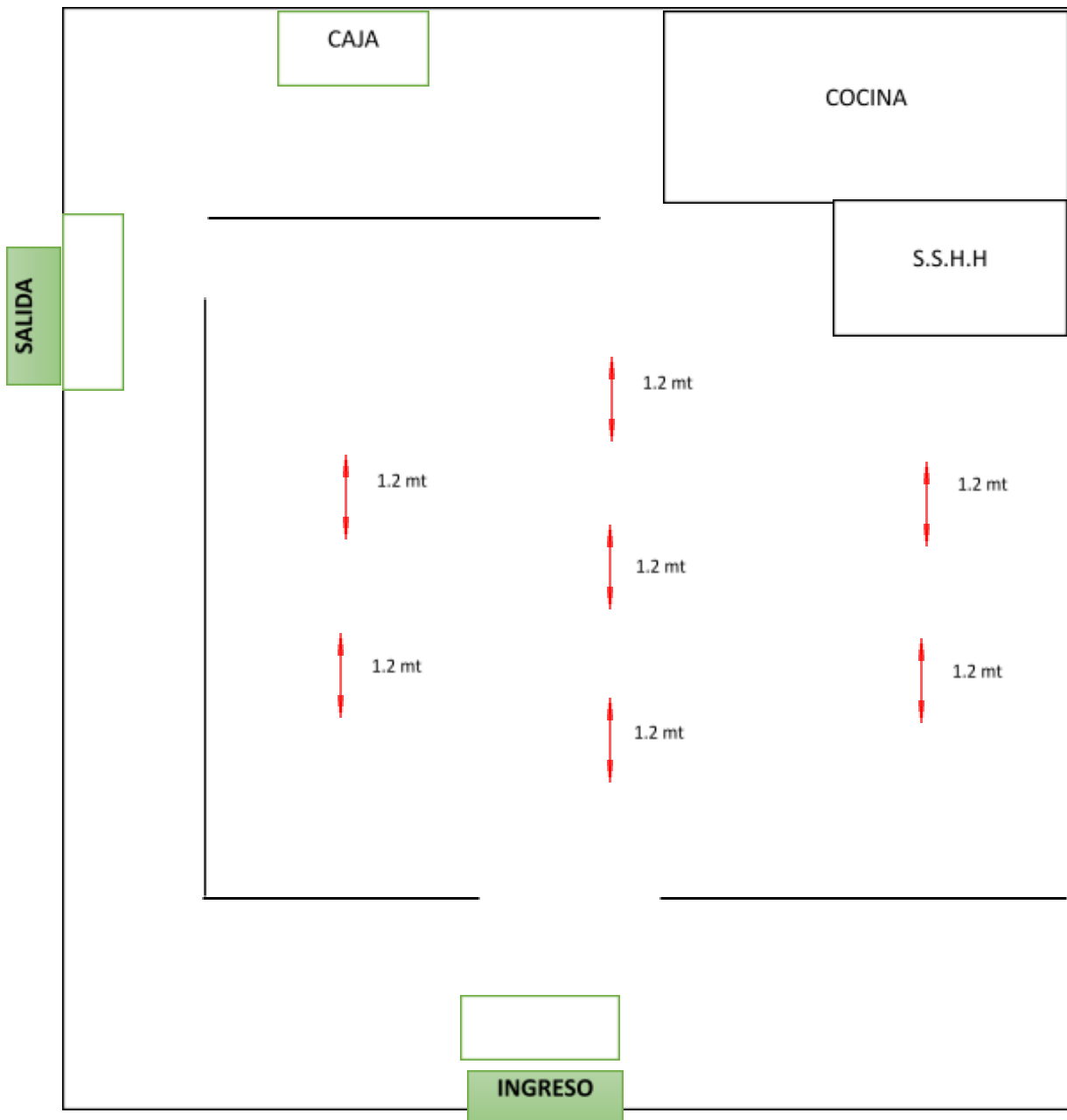
- Paso 1: Verificar que el cliente use correctamente la mascarilla.
- Paso 2: Indicar al cliente que si se procederá al cobro en mesa o caja.
- Paso 3: Entregar la cuenta y solicitar la tarjeta.
- Paso 4: Desinfectar el POS, la tarjeta y el lapicero durante el cobro.
- Paso 5: Solicitar al cliente que digite su clave en el POS.
- Paso 6: Tomar el POS y proceder al cobro. Previamente consultar al cliente si desea la constancia de pago, de ser positiva la respuesta, solicitar que el mismo la retire del POS.
- Paso 7: Indicar al cliente que al ingreso al salón se cuenta con alcohol en gel para la desinfección de las manos.

G. DISTRIBUCIÓN DE MESAS

- Cuenta con 9 mesas
- El aforo total era de 40 personas
- Mesas es de 80 x 90
- El area total es de 160 m²
- Se implementó área de desinfección al cliente al momento de ingresar al local
- Se colocó un desinfectante en cada mesa
- Al ingresas al local se desinfecta y se toma la temperatura al cliente
- La separación de las mesas son cada dos metros
- Se implementó el ingreso y salida del local

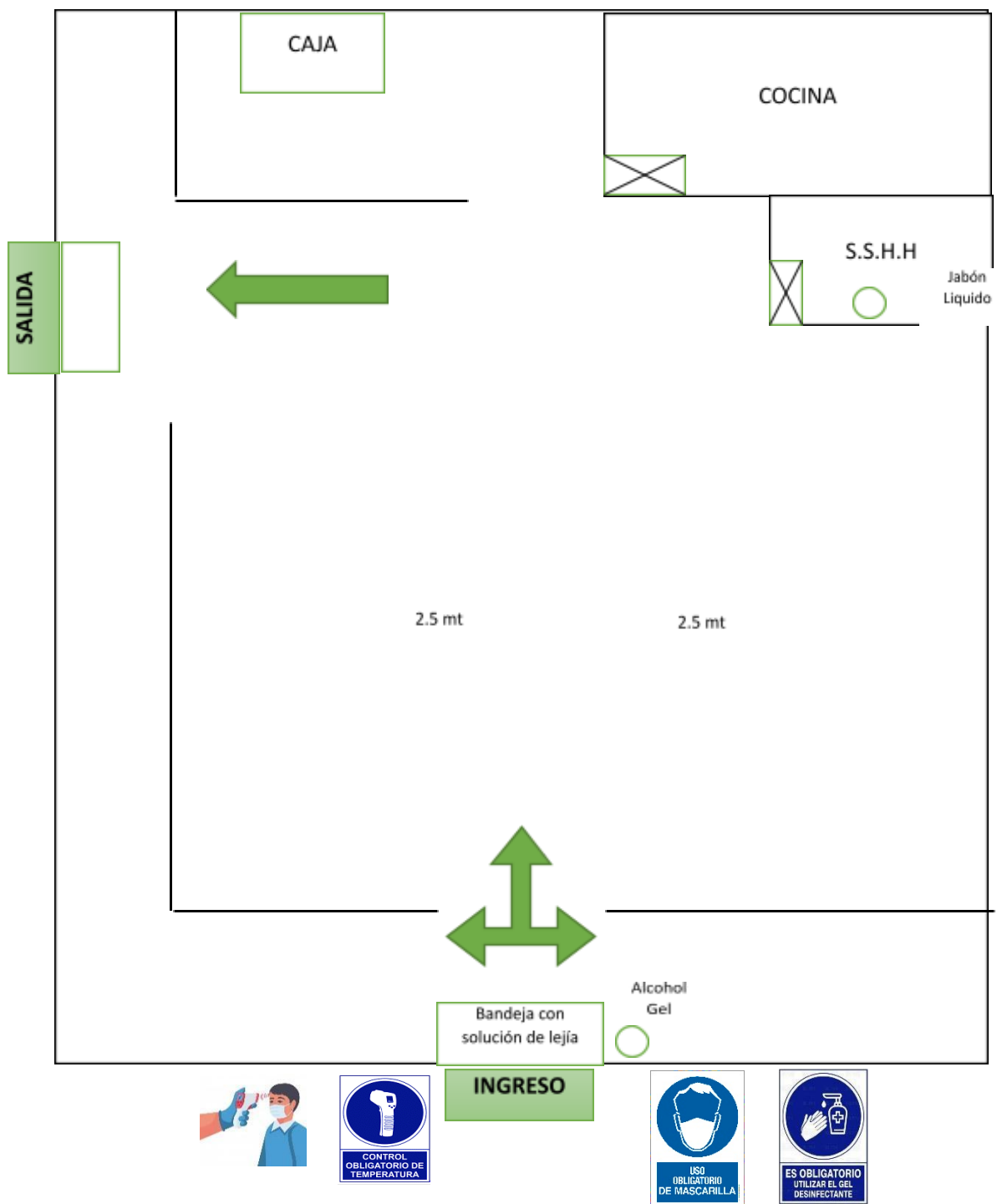
Se realizo un pre y un post para ver la verficiacion como estaba laborando el restaurante

Figura 14.
Mapa de distribución antes de la pandemia.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 15.
Plano de distribución para atención presencial durante el Covid 19



Fuente: Elaboración Propia.

Antes de la pandemia del Covid -19, se tenía lo siguiente en el establecimiento:

- Contaba con 18 mesas
- El aforo total era de 80 personas
- Mesas es de 80 x 90 cm
- El área total es de 160 m² del restaurante
- Distanciamiento 1.2 metros de separación entre mesas
- No se hacía una desinfección a los clientes

No obstante, ahora, en línea con la normativa vigente para la reactivación económica en miras de la atención presencial, se tiene lo siguiente:

- Cuenta con 9 mesas
- El aforo total era de 40 personas
- Mesas es de 80 x 90 cm
- El área total es de 160 m²
- Se implementó área de desinfección al cliente al momento de ingresar al local
- Se colocó un desinfectante en cada mesa
- Distanciamiento 2 y 2.5 metros de separación entre mesas
- Al ingresar al local se desinfecta el calzado, manos y se toma la temperatura al cliente

Como se aprecia, se realizó la distribución de los ambientes físicos del Restaurante Café Cena Fonseca, a fin de que se realice el servicio presencial de forma óptima, a fin de que se velen por el aseguramiento de los comensales en función al cumplimiento de los protocolos establecidos para esta actividad económica dentro del marco de la Ley establecidos para la fase 4 de la reactivación económica, tanto para resguardar la salud de los colaboradores como de los clientes.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación planteó como objetivo el determinar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, y como objetivos específicos; identificar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, identificar el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, y evaluar el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020. Por tal motivo se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, asimismo, se utilizó como técnica de recolección la encuesta aplicada mediante un cuestionario a una muestra conformada por 374 clientes de la empresa para obtener información acerca del nivel de satisfacción del cliente, además, también se empleó la técnica del análisis documental y el check list para obtener información sobre el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad en el restaurante.

De esta manera se contrastó la hipótesis de investigación, la misma que señala que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, dado que se obtuvo una significancia asintótica de 0.000 evaluados a un nivel de confianza del 95% mediante la prueba estadística R de Pearson, dada la normalidad de los datos. Obteniendo, además, que el protocolo de preparación de pedidos, el protocolo de despacho y entrega, y el protocolo de proceso de recepción de insumos, son aquellas dimensiones que tienen una mayor influencia en la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.803, 0.732 y 0.702, respectivamente. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Ncube et al. (2020), quienes concluyen que las malas prácticas y hábitos en la manipulación de alimentos, además de no existir leyes específicas que exijan a los gerentes de los centros de servicios alimentarios (restaurantes) emplear una buena manipulación de alimentos es lo que

genera insatisfacción a los comensales, mientras que por el contrario, el desarrollar buenas practicas hace que los clientes se sientan satisfechos dada la buena cultura de seguridad alimentaria. Además, de manera complementaria De Andrade (2020), en su estudio concluye también que el liderazgo y conocimiento de los gerentes de restaurantes influye en la actuación de las prácticas seguras de manipulación. Asimismo, dicho nivel de cumplimiento de la empresa se obtuvo gracias a las medidas implementadas siguiendo las recomendaciones de Mincetur (2020), quienes recomiendan fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19.

Respecto al primer objetivo específico de la investigación, se identificó el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, a partir un Chek list considerando cada una de las dimensiones, obteniendo que el restaurante tiene un alto nivel de cumplimiento de los protocolos nivel de con un porcentaje promedio del 91.72%, en función del cumplimiento del protocolo de proceso operativo de compras 87.18%, proceso de recepción de insumos 93.45%, almacenamiento 90.91%, acondicionamiento 90.28%, preparación de pedidos 95.14%, despacho y entrega 93.98%, y reparto con el 91.07% de cumplimiento. Asemejándose a los resultados obtenidos por Cuyubamba (2004), quien en su estudio aporta que factores intrínsecos involucrados en las acciones, las cuales están guiadas por la toma de conciencia y sensibilización ante la problemática y la aplicación de las medidas de bioseguridad necesarias para evitar los riesgos de infecciones en la manipulación de alimentos de uno de los factores que más valoran los clientes. Contrariamente también con Calle et al. (2019), quien encontró niveles bajos de cumplimiento de prácticas de manufactura en un concesionario de alimentos en un diagnóstico inicial, por lo que se realizó correcciones inmediatas mediante la aplicación de los formatos adecuados por cada tipo de actividad o de insumos empleados en la preparación de los platos, a fin de preservar las medidas de seguridad e higiene. Ello, en función a los protocolos generales brindados por el Ministerio de Salud y

Mincetur (2020), dado el sector económico al cual pertenece la empresa, quien brindó las pautas generales para la ejecución de los protocolos de bioseguridad como el uso diario de los EPP de acuerdo al riesgo y actividad realizada, cambio de guantes cada cuatro horas como mínimo, el distanciamiento entre personas, la desinfección y esterilización de las distintas áreas, así como otras acciones preventivas.

Asimismo, respecto al segundo objetivo específico, se identificó el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, tomando en consideración los datos del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa en función de sus cinco dimensiones, en ese sentido, el nivel de cumplimiento fue alto de acuerdo con en 91.4% de los clientes; de acuerdo con la tangibilidad 85.0%, confiabilidad 87.2%, capacidad de respuesta 97.9%, empatía 96.5%, y seguridad con el 85.0%. estos resultados son contrarios a los obtenidos por Alvarado-Valencia et al. (2018), quienes en su investigación emplearon un cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente encontrando que existe insatisfacción reiterativa por los retrasos en las entregas, así como en los niveles de servicio ofrecido. Mientras que, en una investigación descriptiva, Lariato et al. (2017), afirma que las categorías de atributos que más valoran los clientes e influyen en el índice de su satisfacción son; la comida, ambiente, servicio, convivencia y el precio, caracterizado por la calidad de servicio brindado, la apariencia y la higiene personal de los empleados. Por lo que, también se reafirma lo manifestado por Pérez et al. (2019) y Cavalcante et al. (2019), quienes señalaron que la satisfacción de un cliente es alta cuando se concluye de manera positiva un deseo y/o la sensación resultante entre lo real y las expectativas del consumidor.

Y como tercer objetivo específico, se evaluó el impacto de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, empleando la prueba estadística R de Pearson para la determinación de dicha asociación, por lo que, se encontró que el cumplimiento de los distintos protocolos de bioseguridad empleados por el restaurante, en función del proceso de

compras, proceso de recepción de insumos, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, despacho y entrega, y reparto, es que se tiene un alto nivel de satisfacción de los clientes, dado que el nivel de significancia asintótica obtenido en cada una de dichas asociaciones es menor a 0.05. En ese sentido, el protocolo de proceso de compras tiene una influencia moderada en la satisfacción del cliente, con un coeficiente de 0.655, el protocolo de proceso de recepción de insumos presenta una alta influencia en la satisfacción del cliente con un coeficiente de 0.702, el protocolo de almacenamiento presenta una influencia moderada en la satisfacción del cliente dado que se obtuvo un coeficiente de 0.605, de igual manera el protocolo de acondicionamiento presentó una influencia moderada con un coeficiente de 0.559, mientras que el protocolo de preparación de pedidos y el protocolo de despacho y entrega, son quienes tienen una mayor influencia en la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.803 y 0.732, respectivamente. No obstante, el protocolo operativo de reparto presentó una influencia moderada con un coeficiente de 0.605. Complementando estos resultados, Stefanini et al. (2018), señalan en su estudio que los clientes asocian también la satisfacción con el servicio brindado y con aspectos de la hospitalidad que se les brinda.

Finalmente, se desarrolló una propuesta de los procedimientos a seguir para la atención presencial del Restaurante Café Cena Fonseca, con base en el Decreto Supremo N° 183-2020-PCM que rige los requisitos mínimos para el funcionamiento de los establecimientos, en el marco de la fase 4 de la reactivación económica. Por tanto, se describieron los protocolos sanitarios de las operaciones en las instalaciones y servicios, la distribución de los ambientes físicos del Restaurante Café Cena Fonseca, control de personas, consideraciones durante el desarrollo de actividades, consideraciones sobre los clientes (antes, durante y a su salida), procedimientos para los medios de pago, y la distribución de las mesas, a fin de que se realice el servicio presencial de forma óptima, considerando que ahora el aforo permitido es del 50%, a fin de resguardar la salud de los

colaboradores como de los clientes. En esta propuesta se redujeron la cantidad de mesas con las que contaba el establecimiento, pasando de 18 a 9, dada la normativa, así también el aforo total ahora es de 40 personas como máximo, cada mesa cuenta con desinfectante, la distancia entre mesas es entre 2 a 2.5 metros de separación, y al ingreso se ha implementado un área de desinfección al cliente, el mismo que procede con la desinfección de manos, calzado y la toma de temperatura de los clientes. Esta propuesta, se realizó siguiendo los lineamientos de Mincetur (2020), quien es el ente oficial dado el sector al que pertenece la empresa, en los que se manifiesta los distanciamientos entre personas y las medidas a seguir en función de la limpieza, desinfección, limpieza de los ambientes, así también, las disposiciones del Minsa (2020), quien vela de manera general por la salud de las personas, y brinda lineamientos en materia de prevención mediante el uso de mascarillas, mantener el distanciamiento y otros.

VI. CONCLUSIONES

- La aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, dado que se obtuvo una significancia asintótica de 0.000 evaluados a un nivel de confianza del 95% mediante la prueba estadística R de Pearson.
- El nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID -19 en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, es alto con el 91.72% de cumplimiento, considerando cada una de las dimensiones.
- El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, es alto de acuerdo con en 91.4% de los clientes.
- Existe un impacto positivo de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020, mediante cumplimiento de los protocolos en el proceso de compras, recepción de insumos, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, despacho y entrega, y reparto.
- Se desarrolló una propuesta de procedimientos a seguir para la atención presencial del Restaurante Café Cena Fonseca, con base en el Decreto Supremo N° 183-2020-PCM, reduciendo al 50% el aforo de personas, redistribuyendo las mesas con un distanciamiento de dos metros entre ellas, y estableciendo un área de desinfección para los clientes y colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar un diagnóstico situacional en el que se conozca los niveles de cumplimiento e identifiquen las oportunidades de mejora en los distintos procesos de una organización.
- Implementar los protocolos de bioseguridad recomendados por el Ministerio de Salud y por los entes de los diferentes sectores socioeconómicos, especialmente aquellas empresas que están relacionadas con la manipulación de alimentos dado que se ha contrastado que ello impacta de manera positiva en la satisfacción de sus clientes, además de velar por la salud de los mismos.
- Mejorar los procesos de compras dado que presentan bajos niveles de cumplimiento, al igual que el proceso de acondicionamiento y almacenamiento, así también, mejorar la tangibilidad en función al aseguramiento de la inocuidad de los alimentos y los empaques.
- Desarrollar propuestas de mejora en función a los lineamientos establecidos por las entidades competentes, en materia de bioseguridad, para salvaguardar la salud de las personas.
- Continuar con trabajos de investigación que tengan implicancias prácticas en el campo real y den solución a las problemáticas actuales.

REFERENCIAS

AIB. 2013. *Programas de prerrequisito y de seguridad de los alimentos*. Estados Unidos : Manhattan, 2013.

Alcalde, T. 1996. *PRÁCTICAS DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA*. Argentina : Interamericana, 1996.

Análisis de satisfacción: la gastronomía de Samborondón - Ecuador. Carvache, Franco y Torres, Mónica. 2017. 3, 2017, Estudios y perspectivas en turismo, Vol. 26. ISSN: 0327-5841.

Arce Prieto, Carmen Cecilia y Collao Morales, Jhans Carlos. 2017. *“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA LEY 29783 PARA LA EMPRESA CHIMÚ PAN S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo : s.n., 2017. Tesis.

Baja gastronomía: Análisis de la influencia del ambiente sobre la satisfacción de los clientes del Restaurante Reteteu (Recife – Brasil). Cavalcante, Marília, y otros. 2019. 3, 2019, Estudios y perspectivas en turismo, Vol. 28. ISSN: 1851-1732.

Calle, E., Pérez, E. y López, E. 2019. *APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN UN CONCESIONARIO DE ALIMENTOS UBICADO EN LA CIUDAD DE PIURA*. Piura : Universidad Nacional de Piura, 2019.

Campoverde, J. 2016. *La seguridad y salud ocupacional en latinoamérica*. Lima : Organización Internacional del Trabajo., 2016.

Chang, J. 2016. *Business process management systems: strategy and implementation*. s.l. : Auerbach Publications, 2016.

Cifuentes Olarte, Arnulfo y Cifuentes Giraldo, Olga Lorena. 2017. *Normas legales en Seguridad y Salud en el Trabajo*. Segunda. Bogotá : Ediciones de la U, 2017. 978-958-762-666-7.

CONCYTEC. 2018. Portal Concytec. *Portal Concytec*. [En línea] 2018. [Citado el: 26 de Mayo de 2020.]

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf.

Cortés Díaz, José María. 2017. *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Novena. Madrid : TÉBAR S.L., 2017. 978-84-7360-272-3.

Cuyubamba, N. 2004. *APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA EN UN CONCESIONARIO DE ALIMENTOS UBICADO EN LA CIUDAD DE PIURA*.

Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2004.

De la Cruz Lablanca, Ignacio. 2014. *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales*. Madrid : Secretaría General Técnica, 2014. 978-84-369-5584-2.

Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Echemanía Tocabens, Belkis. 2011. 49, La Habana : Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología , 2011, Vol. 3. 470-481.

Determinant attributes in the purchase decision: a study on street food establishments.

Loriato, Hannah Nicchio y Soncini Pelissari, Anderson. 2017. 1, 2017, Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, Vol. 11. ISSN: 1982-6125.

Diario Oficial El Peruano. 2020. Jefe del Gabinete lanza plan para fiscalizar cumplimiento de protocolos sanitarios. [En línea] 3 de setiembre de 2020. [Citado el: 5 de setiembre de 2020.]

<https://elperuano.pe/noticia-jefe-del-gabinete-lanza-plan-para-fiscalizar-cumplimiento-protocolos-sanitarios-102125.aspx>.

EL PERUANO. 2020. *Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 - 202*. 2020.

Etcheverry, S. 1998. *Higiene e inocuidad de los alimentos*. Chile : Atenca, 1998.

Fernández Zapico, Florentino, y otros. 2006. *MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL AUDITOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Primera. Valladolid : LEX NOVA, 2006. 84-8406-700-9.

Food safety culture in food services with different degrees of risk for foodborne diseases in Brazil. De Andrade, Marcel Levy, y otros. 2020. 2020, Food Control, Vol. 112. ISSN: 0956-7135.

Food safety knowledge, attitudes and practices of restaurant food handlers in a lower-middle-income country. Ncube, France, y otros. 2020. 3, 2020, Food Science & Nutrition, Vol. 8. ISSN: 2048-7177.

Gestión. 2020. Delivery: Esta es la propuesta para preparación y reparto de alimentos durante el Covid-19. *Gestión*. 2020.

Gestion. 2017. GESTION. *¿Cuánto es el costo de tener fallas de seguridad en el trabajo?* Gestion Editora, 2017.

Gonzales Renteria, Yuri Gagarin. 2013. *PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL MEJORA LA PRODUCTIVIDAD EN EMPRESAS DE CURTIEMBRE DE TRUJILLO, 2013*. ULADECH. Trujillo : s.n., 2013. Estudio de Caso.

Grado de satisfacción en la prestación de servicio de restauración en los puertos de la provincia de El Oro. Pérez Maldonado, Enrique, Cedillo Ordoñez, Rosa y Calle Iñiguez, Melissa. 2019. 2, 2019, Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, Vol. 15. ISSN: 0717-6651.

Hernández Paterna, José. 2005. *MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN LA EDIFICACIÓN, OBRA INDUSTRIAL Y CIVIL*. Barcelona : s.n., 2005. 84-609-7976-8.

Hernández Sampieri , Roberto. 2014. *Metodología de la Investigación*. México D. F. : Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, 2014. Vol. VI. 978-1-4562-2396-0.

INEI. 2020. *Negocios de restaurantes disminuyeron 93,78% en abril de 2020*. Lima : Boletines INEI, 2020.

<http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-disminuyeron-9378-en-abril-de-2020-12271/>.

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. 2020. Secretaria del Trabajo y Prevision Social. [En línea] 01 de Junio de 2020. [Citado el: 15 de Junio de 2020.]

<https://www.gob.mx/issste/acciones-y-programas/seguridad-e-higiene-en-el-trabajo>.

Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología Cuba. Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología Cuba. 2010. 3, La Habana : Rev Cubana Hig Epidemiol, 12 de Diciembre de 2010, Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, Vol. 49. 1561-3003.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. 2010. [ed.] Ambiente y Salud (ISTAS) Instituto Sindical de Trabajo. s.l. : Paralelo Edicion S.A, Septiembre de 2010. 84-607-3133-2.

Kotler, Philip. 2003. *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid : Pearson Education, 2003. ISBN: 9788420540115.

La Republica. 2017. Economía. [ed.] Israel Lozano. *Cada año se producen 317 millones de accidentes en el trabajo en el mundo*. Israel Lozano, 21 de Septiembre de 2017.

Let's have lunch! A study on the relation between hospitality, service quality and experience marketing and guest satisfaction in restaurants. Stefanini, Cláudio José, Alves, Carlos Alberto y Marques, Roseane Barcellos. 2018. 1, 2018, Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, Vol. 12. ISSN: 1982-6125.

Mincetur. 2020. Lpderecho. [En línea] 30 de Abril de 2020.

<https://lpderecho.pe/mincetur-trabajadores-sector-turismo-recibira-bono-familiar-universal/>

—. 2020. *Protocolo de medidas preventivas de bioseguridad frente al COVID- 19 para restaurantes y servicios afines* . Lima : Publicaciones Mincetur, 2020.

Ministerio de Salud. 2011. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo. *RM N° 527-2011/MINSA*. Lima : s.n., 2011.

—. 2020. Restaurantes no cumplen protocolos de bioseguridad por COVID-19. *Diario La República*. [En línea] 16 de julio de 2020. [Citado el: 5 de setiembre de 2020.] <https://larepublica.pe/sociedad/2020/07/16/chiclayo-restaurantes-no-cumplen-protocolos-de-bioseguridad-por-covid-19-lambayeque-lrmd/>.

MINSA. 2020. “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de Introducción del Coronavirus 2019 – CoV. *Resolución Ministerial*. Lima : MINSA, 2020. 39.

—. 2020. “Protocolo para la atención de personas con sospecha o infección confirmada por Coronavirus 2019 – CoV. *Resolución Ministerial*. Lima : MINSA, 2020. 40.

—. 2017. Directiva Sanitaria para Promocionar el Lavado de Manos Social como Práctica Saludable en el Perú. *Directiva Sanitaria*. Lima : s.n., 2017.

—. 2012. DIRECTIVA SANITARIA PARA PROMOCIONAR EL LAVADO DE MANOS SOCIAL COMO PRÁCTICA SALUDABLE EN EL PERÚ. *Resolución*. Lima : s.n., 2012. 773.

—. 2020. Especificaciones Técnicas para la confección de mascarillas faciales textiles de uso comunitario. *Resolución Ministerial*. Lima : s.n., 2020. 135.

—. 2007. Guía Técnica para el Análisis Microbiológico de Superficies en Contacto con Alimentos y Bebidas. *Resolución Ministerial*. Lima : s.n., 2007.

—. 2018. Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines . *Resolución Ministerial*. Lima : s.n., 2018. 822.

Minsa. 2020. Perú-retail.com. [En línea] 28 de Abril de 2020.

<https://www.peru-retail.com/cual-sera-el-protocolo-de-bioseguridad-para-restaurantes/>.

MINSA. 2020. Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú . *Resolución Ministerial*. Lima : s.n., 2020. 193.

MINTRA. 2020. Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral. *Resolución Ministerial*. Lima : MINTRA, 2020. 55.

Modeling and simulation of customer dissatisfaction, worker unpunctuality and tolerance to delay in make-to-order supply chains measured through customer lifetime v.

Alvarado-Valencia, Jorge Andrés y Silva, Daniel. 2018. 2, Bogotá : s.n., 2018, Ingeniería y Universidad, Vol. 22. ISSN: 0123-2126.

Molano Jorge. 2013. 48, Colombia : Oficina Centro Editorial, 11 de Mayo de 2013, Innovar, Vol. 23, págs. 21-31. 2248-6968.

Morales Campoverde, Julia Paulina y Vintimilla Urgilés, María José. 2014. *PROPUESTA DE UN DISEÑO DE PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA FÁBRICA "LADRILLOSA S.A." EN LA CIUDAD DE AZOGUES-VÍA BIBLIÁN SECTOR PANAMERICANA*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Cuenca : s.n., 2014. Tesis.

MTPE. 2017. *LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SU REGLAMENTO Y MODIFICATORIAS*. Lima : Industria Gráfica Matias E.I.R.L., 2017. Leyes.

Oficina Internacional del Trabajo. 1998. *Seguridad y salud en el trabajo forestal*. Ginebra : OIT, 1998. 92-2-310826-8.

OMS. 2005. Reglamento Sanitario Internacional. *Reglamento*. Ginebra : s.n., 2005. Vol. II.

—. 2020. Who.int. [En línea] Organización Mundial de la Salud, Marzo de 2020.

<https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>.

Organizacion Internacional del Trabajo. 2017. La seguridad y salud en el trabajo esencial para un país moderno. [En línea] 28 de Abril de 2017. [Citado el: 5 de Junio de 2020.]

https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_551846/lang--es/index.htm#:~:text=Cada%2015%20segundos%2C%20153%20trabajadores,millones%20de%20muertes%20por%20a%C3%B1o..

Pélaez, G. 2015. *PRÁCTICAS DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA*. Loja : Universidad Nacional de Loja, 2015.

Peñaherrera, A. 2010. *NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BIOSEGURIDAD DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, JUNIO 2017*. Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, 2010.

Peruano, El. 2020. Medidas de Bioseguridad y Control Sanitario para prevenir el COVID-19 en los establecimientos públicos y privados en el distrito de San Martín de Porres tales como, mercados, locales comerciales, industriales y de servicios” y dictan diversas disposiciones. *El Peruano*. 2020.

Publímetro. 2020. Protocolo sanitario para restaurantes: política de no contacto en el servicio. *Publímetro*. 2020.

Ramos, F. 1990. *Seguridad Alimentaria*. México D.F. : Interamericana, 1990.

Rodellar Lisa, Adolfo. 1988. *Seguridad e higiene en el trabajo*. Barcelona : Marcombo S. A., 1988. 84-267-0711-4.

Sáenz, K. 2017. *NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BIOSEGURIDAD DE LA ENFERMERA EN EL CENTRO QUIRÚRGICO DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, JUNIO 2017*. Lima : Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017.

Saldaña Barón, Erick Anderson y Bazán Vásquez, William Heisse. 2018. *Implementación de un Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo para minimizar los riesgos laborales en la empresa Curtiembre SAAGO S.A.C., 2018*. Universidad César Vallejo. Trujillo : s.n., 2018. Tesis.

Salvador, Claudio. 2013. *HISTORIA DE LA INDUSTRIA CURTIDORA*. Buenos Aires : EDITORIAL DUNKEN, 2013. 978-987-02-6872-7.

Sánchez Rivero, José Manuel, y otros. 2006. *EL COORDINADOR DE SEGURIDAD Y SALUD*. Madrid : Fundación Confemetal, 2006. 978-84-96169-86-3.

Santillán, W. 2020. *Nivel de conocimiento y aplicación de medidas de bioseguridad en estudiantes de pregrado y egresados de la carrera de odontología del período 2013-2018 de una universidad privada peruana: estudio piloto*. Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2020.

Solano Chávez, Ulises y Gutierrez Sánchez, Nestor. 2018. *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LA LEY N° 29783 PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES Y CURTIEMBRE SAN JOSÉ E.I.R.L.* Universidad Privada del Norte. Cajamarca : s.n., 2018. Tesis.

Supé Palate, Wilmer Rodolfo. 2016. *PROGRAMAS OPERATIVOS BÁSICOS DE SEGURIDAD PARA LA CURTIEMBRE “CUEROS & CUEROS” DE LA CIUDAD DE AMBATO.* Universidad Técnica de Ambato. Ambato : s.n., 2016. Tesis.

The Impact of Social Norms and Risk Assessment on Diners’ Reaction to Food Safety Concerns in Restaurants. Harris, Kimberly, y otros. 2020. 5, 2020, Journal of Foodservice Business Research, Vol. 23. ISSN: 1537-8039.

Villegas Valderrama, Juan José. 2017. *Implementación de un plan de seguridad para reducir los accidentes en el área de embolsado en la empresa Executive Solutions, Santa Anita, 2017.* Universidad César Vallejo. Lima : s.n., 2017. Tesis.

Zúñiga, Mario. 2020. Cinco recomendaciones para no defraudar a tus clientes (y ahorrarte una multa) en el comercio electrónico. *Perú Retail*. [En línea] 10 de agosto de 2020. [Citado el: 11 de setiembre de 2020.]

<https://www.peru-retail.com/especialista/cinco-recomendaciones-para-no-defraudar-a-tus-clientes-y-ahorrarte-una-multa-en-el-comercio-electronico/>.

ANEXOS

A. ANEXO 1. Declaratoria de autenticidad de los autores.

B. ANEXO 2. Declaratoria de autenticidad del asesor.

C. ANEXO 3. Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 29.

Cuadro de Variables y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19	Comprende los lineamientos para el control de esta enfermedad, estableciendo medidas preventivas frente al riesgo de contagio del COVID-19 (Mincetur, 2020)	Lineamientos contra el COVID-19, para restaurantes.	Proceso operativo de compras	%Cumplimiento de protocolo de proceso operativo de compras (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 (Formato A)	Razón
			Proceso de recepción de insumos	%Cumplimiento de protocolo de proceso de recepción de insumos (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 (Formato B)	Razón
			Proceso de almacenamiento	%Cumplimiento de protocolo de proceso de almacenamiento (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11 (Formato C)	Razón
			Proceso operativo de acondicionamiento	%Cumplimiento de protocolo de proceso operativo de acondicionamiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Razón

				(Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	(Formato D)	
			Proceso de preparación de pedidos	%Cumplimiento de protocolo de preparación de pedidos (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 (Formato E)	Razón
			Proceso de despacho y entrega	%Cumplimiento de protocolo de despacho y entrega (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18 (Formato F)	Razón
			Proceso operativo de reparto	%Cumplimiento de protocolo de proceso operativo de reparto (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 (Formato G)	Razón
Satisfacción del cliente	Se entiende por satisfacción al estado de euforia que muestra una persona al concluir de manera positiva la terminación de un deseo, la misma que puede variar en intensidad por diferentes factores”	Se evaluará mediante un cuestionario conformado por 14 ítems en escala ordinal tipo Likert, el mismo que fue previamente validado por juicio de expertos.	Tangibilidad	% Satisfacción de tangibilidad (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,	Ordinal
			Confiabilidad	% Satisfacción de confiabilidad (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	6,7,8,9,10,11,12	

	(Pérez, Cedillo y Calle, 2019, p. 182).				
			Capacidad de respuesta	% Satisfacción de capacidad de respuesta (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	13, 14
			Empatía	% Satisfacción de empatía (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	15, 16, 17
			Seguridad	% Satisfacción de seguridad (Puntaje Real – Puntaje Mínimo)/(Puntaje Máximo – Puntaje Mínimo) x 100%	1,2,3,4,5,

D. ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos

Instrumento D1: Variable Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19

FORMATO A: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE COMPRAS

N° Ítem	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
	Antes de la Actividad				
1	Realiza el lavado por 20 segundos y desinfección de manos con alcohol de 70°				
2	Uso adecuado de la mascarilla				
3	Usa dispensadores portátil durante la compra				
4	Mantiene una distancia de 2 metros entre personas				
	Durante la Actividad				
5	Se asegura que el proveedor cumpla con los protocolos de bioseguridad				
6	Mantiene una distancia de 2 metros entre personas				
7	Realiza la desinfección de manos cada vez que sea necesario				
8	Evita tocarse la boca, nariz, ojos				
9	Se desinfecta las manos después de hacer uso del dispositivo móvil				
	Después de la Actividad				
10	Se desinfecta con alcohol de 70° las bolsas con los insumos después de haber tenido contacto con el proveedor				
11	Desinfecta el calzado antes de ingresar al local				
12	Se desinfecta las bolsas y paquetes en un lugar específico después de ingresar al local				
13	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°				

FORMATO B: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS

N° Íte m	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
	Antes de la Actividad				
1	Realiza el lavado por 20 segundos y desinfección de manos con alcohol de 70°				
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)				
3	Realiza la limpieza y desinfección de la zona de recepción de insumos				
4	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos				
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento				
	Durante la Actividad				
6	Se elimina las bolsas y empaques innecesarios				
7	Se realiza la desinfección de delantales y manos cuando sea necesario				
8	Se realiza la desinfección de los empaques externos de los alimentos y materiales que pasaran a la siguiente etapa del proceso de almacenamiento				
9	Se usa el delantal en todo momento				
10	Se mantiene la distancia de 2 metros en todo momento				
11	Evita tocarse la boca, nariz y ojos				
	Después de la Actividad				
12	Se realiza la limpieza y desinfección de las áreas después de haber utilizado los materiales e insumos				
13	Se desinfecta y almacena el delantal adecuadamente				
14	Se transporta y distribuye los alimentos y envases totalmente desinfectados				

FORMATO C: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO

N° Íte m	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
	Antes de la Actividad				
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°				
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)				
3	Asegura que las áreas y equipos a usar se encuentren desinfectados				
4	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos				
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento				
	Durante la Actividad				
6	Se cuenta con la mascarilla y guantes durante el almacenaje				
7	Se mantiene la distancia mínima de 2 metros				
8	Realiza la desinfección de manos cada vez que sea necesario				
9	Evita tocarse la boca, nariz, ojos				
	Después de la Actividad				
10	Se desinfecta toda superficie en la cual se tuvo contacto				
11	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°				

FORMATO D: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE ACONDICIONAMIENTO

N° Ítem	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno (4)	Bueno (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
	Antes de la Actividad				
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°				
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)				
3	Se verifica que las áreas y equipos a utilizar se encuentren desinfectados				
4	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento				
	Durante la Actividad				
5	Se lava y desinfecta los materiales y equipos que se acondicionó				
6	Se mantiene la distancia mínima de 2 metros				
7	Se utiliza soluciones desinfectantes dependiendo del tipo de productos				
8	Se realiza el lavado y desinfección de las superficies inertes por Ejemplo: Entrega de productos al área de preparación				
9	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento				
10	Evita tocarse la boca, nariz, ojos				
	Después de la Actividad				
11	Se desinfecta toda superficie en la cual se tuvo contacto después del acondicionamiento				
12	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°				

FORMATO E: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Evaluación 1

N° Ítem	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
	Antes de la Actividad				
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°				
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)				
3	La zona de trabajo se encuentra limpia y desinfectado				
4	Asegurar la disponibilidad de materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de pedidos debidamente desinfectado				
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento				
	Durante la Actividad				
6	Se realiza el lavado y desinfección de manos al igual de los materiales y equipos que se acondicionó				
7	Evita tocarse la boca, nariz, ojos, mascarilla				
8	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos				
9	Se cumple con los hábitos de higiene adecuados al toser y estornudar				
10	Se verifica la higiene y hermeticidad externa de los envases ante de pasar a la zona de despacho				
	Después de la Actividad				
11	Se desinfecta las superficies, materiales y equipos que entran en contacto permanente con las manos durante el despacho y entrega				
12	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70° después de atender los pedidos				

FORMATO F: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE DESPACHO Y ENTREGA

N° Ítem	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
	Antes de la Actividad				
1	Se realiza la limpieza y desinfección del vehículo de transporte que se usara para los despachos y entregas				
2	Personal realiza el lavado y desinfección de manos				
3	Se cuenta con los Equipos de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)				
4	Se verifica que las áreas y equipos a utilizar se encuentren desinfectados				
5	Se verifica la disponibilidad de las guarniciones, salsas frías, materiales y envases secundarios evitando el desplazamiento innecesario del personal por otras áreas y sectores de la empresa.				
6	Se dispone en todo momento soluciones detergentes y desinfectantes.				
	Durante la Actividad				
7	Se verifica la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen cada uno los pedidos.				
8	Al embalar el pedido en un envase se coloca el precinto de seguridad para garantizar que no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.				
9	Se planifica y define la zona de entrega del pedido al cliente y repartidor con la finalidad de respetar la distancia de al menos 2 metros.				
10	El repartidor no realiza cobro alguno evitando la interacción con el cliente				

	respetando las medidas de bioseguridad.				
11	Se verificar que en todo momento el repartidor y el cliente cuenten con los equipos de protección personal establecidos.				
12	Se realizará el lavado de manos y desinfección de estas, así como en los equipos y materiales, cada vez que sea necesario.				
13	Se cumple con los hábitos de higiene adecuados al toser y estornudar				
14	Se evita tocarse la boca, nariz, ojos				
15	Se dispone de contenedores para los residuos sólidos respetando las medidas preventivas sanitarias establecidas.				
	Después de la Actividad				
16	Se desinfecta las superficies, materiales y equipos que entran en contacto permanente con las manos durante la preparación de pedidos.				
17	Se realiza la adecuada limpieza y orden del área				
18	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70° después de atender los pedidos				

FORMATO G: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE OPERATIVO DE REPARTO

N° Ítem	Elemento	Nivel de cumplimiento			
		Muy Bueno	Bueno	Malo	Muy Malo
	Antes de la Actividad				
1	Se asegura que la movilidad a utilizar en la tarea se encuentre totalmente limpia y desinfectada.				
2	Personal realiza el lavado y desinfección de manos				
3	Se verifica que el precinto de seguridad de los pedidos se encuentre en buen estado.				
4	Se desinfecta el contenedor en el cual se colocan los pedidos para su transporte, hasta el usuario final.				
5	Se verifica que el repartidor, lleva la cantidad necesaria de equipos de protección personal, así como dispensadores portátiles suficientes con solución desinfectante para la entrega adecuada de los pedidos.				
6	Después de cada entrega, el repartidor asegura la limpieza y desinfección del vehículo en el cual transporta los pedidos.				
	Durante la Actividad				
7	El pedido se entrega directamente al cliente, en la puerta de ingreso de su domicilio, condominio, oficinas u otro.				
8	Se desinfecta la tarjeta el POS y el lapicero utilizado durante el pago del servicio, antes y después de realizada esta tarea.				
9	Se asegura que el cliente use su mascarilla para realizar la entrega.				
10	El repartidor evita tocarse la boca, nariz, ojos				

11	Se desinfecta las manos antes de continuar con el reparto.				
	Después de la Actividad				
12	Se limpia y desinfecta las superficies del vehículo (contenedores y llantas) al regresar y retornar a la empresa.				
13	Se desecha los equipos de protección personal descartables en el contenedor respectivo, así como colocar en una bolsa y enviar a la lavandería los que no son descartables.				
14	Se lava y desinfecta las manos antes de recoger un nuevo pedido o disponer ordenadamente todo para las próximas entregas al acabar su turno.				

Instrumento D2: Satisfacción del cliente

Items	Muy Satisfecho o (4)	Satisfecho o (3)	Insatisfecho (2)	Muy insatisfecho o (1)
TANGIBILIDAD				
1. Al recibir su pedido, el empaque o bolsa se encuentra completamente limpio				
2. El pedido se encuentra sellado y hermético				
3. El repartidor cuenta con la mascarilla en buenas condiciones				
4. Los recipientes aseguran la inocuidad de los alimentos				
5. El vehículo de delivery o reparto cumple con las medidas de higiene				
CONFIABILIDAD				
6. Los ingredientes de mi bebida estaban en buena proporción				
7. Mi plato/pedido tuvo un sabor agradable				
8. El sello de cada pedido o envase se encuentra en óptimas condiciones				
9. Los ingredientes son de calidad				
10. Los alimentos son frescos				
11. La cantidad de mi ración era adecuada				
12. Para pagos en efectivo se asegura la cantidad de efectivo para la entrega de vuelto				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
13. La atención del pedido del servicio de reparto fue rápida				
14. El tiempo de espera fue razonable				
EMPATÍA				
15. Se realiza el pedido directamente al cliente, en la puerta de ingreso de su domicilio, condominio, oficinas, etc.				
16. El personal de reparto es gentil				
17. El personal de recepción de pedido es amable				
SEGURIDAD				
18. El repartidor mantiene la distancia mínima de 2 metros				
19. El repartidor realiza la desinfección de manos antes de realizar la entrega o reparto				
20. El repartidor evita tocarse la boca, nariz, ojos, rostro y mascarillas.				

21.El repartidor cumple con los hábitos de higiene adecuados al toser y/o estornudar.				
22.El repartidor verifica que el cliente use su mascarilla para realizar la entrega				
23.Al realizar el pago con tarjeta, el repartidor desinfecta el POS, la tarjeta y lapicero				
24.El vuelto se entrega en una bolsa cerrada, evitando el contacto				

Anexo Instrumento D3:

Instrumento 3: Registro de Control de temperatura

REGISTRO DE CONTROL DE TEMPERATURA

DATOS DEL PERSONAL QUE REGISTRA LA INFORMACIÓN








Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____
Fecha: _____
Firma: _____

N.º	Apellidos y Nombres	DNI	Empresa	Lugar de Medición	Hora de Medición	Resultado de Medición	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

Fuente: Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA

Anexo Instrumento D4.


Instrumento 4: Equipos de Protección de Personal

Nivel de riesgo de puesto de trabajo	Equipos de Protección Personal (*)						
	Mascarilla quirúrgica	Respirador N95 quirúrgico	Careta facial	Gafas de protección	Guantes para protección biológica	Traje para protección biológica	Bota para protección biológica
							
Riesgo Muy Alto de Exposición		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riesgo Alto de Exposición		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> (*)	
Riesgo Mediano de Exposición	<input type="radio"/>						
Riesgo bajo de exposición (de precaución)	<input type="radio"/>						

Fuente: Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA

Anexo Instrumento D5.

Instrumento 5: Ficha de investigación clínico epidemiológica COVID-19

 PERÚ	Ministerio de Salud	Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades	FICHA DE INVESTIGACIÓN CLÍNICO EPIDEMIOLÓGICA COVID-19
I. DATOS GENERALES DE LA NOTIFICACIÓN			
1. Fecha notificación: ____/____/____			
2. GERESA/DIRESA/DIRIS: _____			
3. EESS: _____ 4. Inst. Adm: <input type="checkbox"/> MINSA <input type="checkbox"/> EsSalud <input type="checkbox"/> Privado			
5. Clasificación del caso: <input type="checkbox"/> Confirmado <input type="checkbox"/> Probable <input type="checkbox"/> Sospechoso			
6. Detectado en punto de entrada: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido			
Si la respuesta es si, fecha: ____/____/____ Lugar _____			
II. DATOS DEL PACIENTE			
7. Apellidos y nombres: _____			
8. Fecha de nacimiento: ____/____/____ 9. Edad: ____ <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Mes <input type="checkbox"/> Día			
10. Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino 11. N° DNI: _____ N° Teléfono: _____			
LUGAR PROBABLE DE INFECCION			
12. Lugar donde el caso fue diagnosticado			
País: _____ Provincia: _____ Distrito: _____			
INFORMACIÓN DEL DOMICILIO DEL PACIENTE			
13. Dirección de residencia actual: _____			
País: _____ Provincia: _____ Distrito: _____			
III. CUADRO CLÍNICO			
14. Fecha de inicio de síntomas: ____/____/____ <input type="checkbox"/> Asintomático <input type="checkbox"/> Desconocido			
15. Hospitalizado: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido			
Si fue hospitalizado, complete la siguiente información:			
16. Fecha de hospitalización: ____/____/____ 34. Nombre del Hospital: _____			
17. Aislamiento: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Fecha de aislamiento: ____/____/____			
18. El paciente estuvo en ventilación mecánica: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido			
19. Evolución del paciente: <input type="checkbox"/> Recuperado <input type="checkbox"/> No recuperado <input type="checkbox"/> Falleció <input type="checkbox"/> Desconocido			
20. Fecha de defunción, si aplica: ____/____/____			
21. Síntomas:			
<input type="checkbox"/> Fiebre/escalofrío <input type="checkbox"/> Dificultad respiratoria <input type="checkbox"/> Dolor Marque todos los que aplica: <input type="checkbox"/> Malestar general <input type="checkbox"/> Diarrea () Muscular () Pecho <input type="checkbox"/> Tos <input type="checkbox"/> Náuseas/vómitos () Abdominal () Articulaciones <input type="checkbox"/> Dolor de garganta <input type="checkbox"/> Cefalea <input type="checkbox"/> Congestión nasal <input type="checkbox"/> Irritabilidad/confusión <input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____			
22. Signos:			
Temperatura: ____ °C			
<input type="checkbox"/> Exudado faríngeo <input type="checkbox"/> Coma <input type="checkbox"/> Hallazgos anormales en Rx pulmonar <input type="checkbox"/> Inyección conjuntival <input type="checkbox"/> Disnea/taquipnea <input type="checkbox"/> Convulsión <input type="checkbox"/> Auscultación pulmonar, anormal <input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____			

23. Condiciones de comorbilidad	
<input type="checkbox"/> Embarazo (Trimestre: _____)	<input type="checkbox"/> Pos parto (< 6 semanas)
<input type="checkbox"/> Enfermedad cardiovascular (incluye hipertensión)	<input type="checkbox"/> Inmunodeficiencia (incluye VIH)
<input type="checkbox"/> Diabetes	<input type="checkbox"/> Enfermedad renal
<input type="checkbox"/> Enfermedad hepática	<input type="checkbox"/> Daño hepático
<input type="checkbox"/> Enfermedad crónica neurológica o neuromuscular	<input type="checkbox"/> Enfermedad pulmonar crónica
<input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____	<input type="checkbox"/> Cáncer
IV. Información de viaje y exposición en los 14 días anteriores a la fecha de inicio de síntomas (antes de informar si es asintomático)	
24. Ocupación	
<input type="checkbox"/> Estudiante	<input type="checkbox"/> Trabajador de salud
<input type="checkbox"/> Trabaja con animales	<input type="checkbox"/> Otros, especificar: _____
<input type="checkbox"/> Trabajador de salud en laboratorio	
25. ¿Ha viajado el paciente 14 días antes de la fecha de inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
26. Si la respuesta es Sí, especifique los lugares a los que el paciente viajó:	
País	Ciudad
1 _____	_____
2 _____	_____
3 _____	_____
27. ¿Ha visitado algún establecimiento de salud en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido Si la respuesta es SI, nombre del EESS _____	
28. ¿Ha tenido El paciente contacto cercano con una persona con infección respiratoria aguda en los 14 días previos al inicio de síntomas? Si la respuesta es si, marque según corresponda:	
<input type="checkbox"/> Entorno de salud	<input type="checkbox"/> Entorno familiar <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo _____
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____
29. ¿Ha tenido contacto con un caso confirmado o probable en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
Si la respuesta es si, liste los datos de los casos confirmados o probables:	
Caso 1: _____	
Caso 2: _____	
Caso 3: _____	
Si la respuesta es si, marque el entorno, según corresponda:	
<input type="checkbox"/> Entorno de salud	<input type="checkbox"/> Entorno familiar <input type="checkbox"/> Lugar de trabajo _____
<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Otros, especifique: _____
Si la respuesta es si, registre el país/departamento/localidad de exposición: _____	
30. ¿Ha visitado algún mercado donde se encuentre animales vivos en los 14 días previos al inicio de síntomas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
Si la respuesta es si, registre el país/departamento/localidad de exposición: _____	
V. LABORATORIO (Para ser llenado por laboratorio)	
31. Fecha de toma de muestra: ____/____/____	
32. Tipo de muestra: _____	33. Tipo de prueba: _____
34. ¿Se realizó secuenciamiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconocido	
35. Fecha de resultado de laboratorio: ____/____/____	
VI. INVESTIGADOR	
54. Persona que llena la ficha: _____	
55. Firma y sello:	

Fuente: Resolución Ministerial 239-2020-MINSA

E. ANEXO 5: Validación de juicio expertos

Validación E1.

RUBRICA PARA VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de Valoración			
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
CLARIDAD: Esta formulado con un lenguaje claro y apropiado para el objetivo de estudio				✓
SUFICIENCIA: Comprende los aspectos de cantidad, calidad y claridad.				✓
COHERENCIA: Las preguntas elaboradas tienen relación con el título y con las variables de investigación.				✓
CAPACIDAD: La calidad y la capacidad de los ítems es adecuado para aplicar a la muestra				✓
OBJETIVIDAD: Está expresando en conductas observables				✓
METODOLOGIA: La estrategia corresponde al propósito de la investigación.				✓


Firma

Dr. Javes Valladares Santos
Santiago

Validación E2.

RUBRICA PARA VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de Valoración			
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
CLARIDAD: Esta formulado con un lenguaje claro y apropiado para el objetivo de estudio				X
SUFICIENCIA: Comprende los aspectos de cantidad, calidad y claridad.			X	
COHERENCIA: Las preguntas elaboradas tienen relación con el título y con las variables de investigación.				X
CAPACIDAD: La calidad y la capacidad de los ítems es adecuado para aplicar a la muestra				X
OBJETIVIDAD: Está expresando en conductas observables				X
METODOLOGIA: La estrategia corresponde al propósito de la investigación.				X

A. Pacheco de Vasquez

FIRMA DEL EXPERTO

ING. AUREA GLENNY PACHECO

IBAÑEZ DE VASQUEZ

Validación E3.

RUBRICA PARA VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS


Criterios	Escala de Valoración			
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
CLARIDAD: Esta formulado con un lenguaje claro y apropiado para el objetivo de estudio			✓	
SUFICIENCIA: Comprende los aspectos de cantidad, calidad y claridad.			✓	
COHERENCIA: Las preguntas elaboradas tienen relación con el título y con las variables de investigación.			✓	
CAPACIDAD: La calidad y la capacidad de los ítems es adecuado para aplicar a la muestra				✓
OBJETIVIDAD: Está expresando en conductas observables				✓
METODOLOGIA: La estrategia corresponde al propósito de la investigación.			✓	



DNI: 70016218
FIRMA DEL EXPERTO

Wilder Lenin Saldarriaga Pabón
Iny. Industrial
CIB: 147051

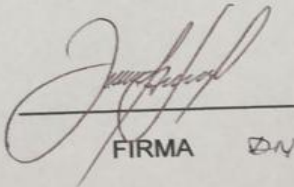
F. Anexo 6. Constancia de autenticidad de la empresa.


CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **JOEL EDGAR GONZÁLEZ CABEZA**, Administrador del restaurante **Café Cena Fonseca** con el RUC **10181236588**, declaro la autenticidad de los datos brindados y el permiso correspondiente para su desarrollo de su tesis a los alumnos **TERAN ALFARO, PEDRO GONZALO** con DNI 70105912 y **PAJUELO TORRES LUIGI ALDAIR** con DNI 72569242 correspondientemente, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, de la escuela de Ingeniería Industrial.

Se emite el presente para para fines que los interesados crea conveniente:

Trujillo 20 de Noviembre 2020


FIRMA DNI 18137252

AV. Túpac Amaru 455, Las Quintanas - Trujillo
Email: café.cena.fonseca@hotmail.com
Celular: 976 249 121

G. Anexo 7. Figuras

Figura 14.
Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)

