



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000:
2018 y la Calidad de Servicio en el Restaurante Popeyes, La
Victoria - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Revatta Justo, José Daniel (ORCID: 0000-0002-3155-7384)

ASESORA:

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (ORCID: 0000-0002-2302-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Para mi hijo Santiago Mathias, para darle el ejemplo de terminar los estudios y de seguir luchando por nuestros objetivos.

Agradecimiento

A mi esposa, familia por el soporte constante durante estos 5 años de carrera, a los docentes por mi formación académica.

Índice de contenidos

Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	45
3.7. Aspectos éticos	45
IV. RESULTADOS	46
VI. DISCUSIÓN.....	63
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	75

Índice de tablas

Tabla 1. Expertos que validaron el contenido de los instrumentos	25
Tabla 2. Rango de Confiabilidad	25
Tabla 3. Lista de equipos del restaurante Popeyes	27
Tabla 4. Lista de productos del restaurante Popeyes.....	28
Tabla 5. Análisis FODA.....	30
Tabla 6. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI).....	32
Tabla 7. Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)	33
Tabla 8. Cronograma de capacitación.....	44

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Satisfacción al cliente del restaurante Popeyes.....	3
<i>Figura 2.</i> Diagrama de causa efecto que muestra las causas diversas sobre baja calidad de servicios.....	4
<i>Figura 3.</i> Hoja de Control de Producto/ Product Control	41
<i>Figura 4.</i> Ubicación de la empresa.....	46
<i>Figura 5.</i> Organigrama del restaurante Popeyes.....	47
<i>Figura 6.</i> Área que pertenece los encuestados	48
<i>Figura 7.</i> ¿Qué tan de acuerdo esta con los productos que oferta?.....	48
<i>Figura 8.</i> ¿Qué tan de acuerdo está con la afirmación “los proveedores siempre brindan insumos saludables?.....	49
<i>Figura 9.</i> ¿Normalmente los proveedores brindan los productos e insumos de forma puntual?.....	49
<i>Figura 10.</i> ¿Está de acuerdo con los precios del restaurante en relación al mercado?...	50
<i>Figura 11.</i> ¿El restaurante ofrece productos para todos los segmentos sociales?	50
<i>Figura 12.</i> ¿Cree usted que todos los trabajadores del restaurante Popeyes cumplen con los procedimientos establecidos y garantizan la seguridad alimentaria?	51
<i>Figura 13.</i> ¿Los trabajadores realizan un correcto lavado de utensilios?.....	51
<i>Figura 14.</i> ¿Considera que la cocina es adecuada para la preparación de alimentos?...	52
<i>Figura 15.</i> ¿Los residuos de cocina son almacenados en el lugar adecuado?	52
<i>Figura 16.</i> ¿Los insumos de preparación se almacenan dentro de la temperatura correcta?.....	53
<i>Figura 17.</i> ¿Qué tan de acuerdo esta con la calidad de servicio que brinda el restaurante Popeyes?.....	53
<i>Figura 18.</i> ¿Qué tan de acuerdo esta con la limpieza del restaurante?	54
<i>Figura 19.</i> ¿consideras que la publicidad del restaurante es visible y atractiva?	54
<i>Figura 20.</i> ¿Cree usted que los clientes se fijan en las instalaciones físicas a la hora de adquirir sus productos en el restaurante Popeyes?	55
<i>Figura 21.</i> ¿Qué tan de acuerdo esta de que el restaurante tiene los equipos e instalaciones en buen estado?.....	55

<i>Figura 22.</i> ¿Los trabajadores del restaurante Popeyes, presentan un apariencia formal e institucional?.....	56
<i>Figura 23.</i> ¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene una buena infraestructura para la cantidad de clientes?	56
<i>Figura 24.</i> ¿Qué tan de acuerdo está de que los trabajadores realizan un buen servicio en sus canales de atención?	57
<i>Figura 25.</i> ¿Está satisfecho de que el restaurante realiza el servicio en el tiempo prometido?	57
<i>Figura 26.</i> Al tener algún problema con el servicio, ¿el personal muestra interés por solucionarlo?.....	58
<i>Figura 27.</i> ¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante y los trabajadores ofrezcan un servicio rápido?.....	58
<i>Figura 28.</i> ¿En el restaurante los trabajadores comunican a los clientes el tiempo de espera de su producto?.....	59
<i>Figura 29.</i> ¿Usted está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?.....	59
<i>Figura 30.</i> ¿Eres amable al atender a los clientes?	60
<i>Figura 31.</i> ¿Consideras que hay suficiente personal para la atención en tu turno?.....	60
<i>Figura 32.</i> ¿El cliente se siente seguro a la hora de realizar un pago con tarjeta o efectivo?.....	61
<i>Figura 33.</i> ¿El cliente debería sentirse seguro al realizar un pedido por Delivery?.....	61
<i>Figura 34.</i> ¿Confía en los productos alimenticios que aparecen en los anuncios publicitarios?.....	62
<i>Figura 35.</i> ¿Al atender a los clientes le trasmite confianza?	62

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y los elementos tangibles en el restaurante Popeyes de La victoria, 2020. Fue una investigación básica de nivel descriptivo, su enfoque fue cuantitativo y su diseño fue no experimental de tipo correlacional trasversal, sus fueron recogidos en solo periodo de tiempo. Su población y muestra fueron los 22 trabajadores de la empresa. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos para ambas variables. La validez de tales instrumentos se realizó a través del juicio de expertos. El análisis descriptivo se realizó con el programa Excel. Se concluyó que el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000:2018 tuvo una relación significativamente con la calidad de servicio; dicha norma influye para brindar calidad de servicio, ofrecer confianza y una atención rápida que brinde garantía y sobre todo seguridad a todos los clientes. Cuantitativamente como se aprecia en la figura 16 de la página 70, el 50% de los trabajadores consideran que el restaurante Popeyes brinda una buena calidad de servicio en base al cumplimiento de los requisitos de seguridad alimentaria.

Palabras clave: seguridad, inocuidad, ISO 22000, calidad, servicio.

Abstract

This research aimed to establish the relationship between the food safety plan based on the ISO 22000: 2018 standard and the tangible elements in the Popeyes restaurant in La Victoria, 2020. It was a basic descriptive research, its approach was quantitative and it's The design was non-experimental of a cross-sectional correlational type, its data were collected in a single period of time. Its population and sample were the 22 workers of the company. The survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire for data collection for both variables. The validity of such instruments was made through the judgment of experts. The descriptive analysis was carried out with the Excel program. It was concluded that the food safety plan based on the ISO 22000: 2018 standard had a significant relationship with the quality of service; Said standard influences to provide quality of service, offer confidence and a fast attention that offers guarantee and above all security to all clients. Quantitatively, as can be seen in figure 16 on page 70, 50% of the workers consider that the Popeyes restaurant provides a good quality of service based on compliance with food safety requirements.

Keyword: safety, innocuousness, ISO 22000, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito actual de temas como calidad que se brinda en los servicios y la seguridad alimentaria en los restaurantes han tomado un rumbo muy diferente desde el punto de satisfacer y cuidar a los clientes, ya que ambas variables conforman un plus significativo en la sostenibilidad y crecimiento de las empresas.

Los especialistas de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FIES (2019) argumentaron que, en América Latina, el 9% de la población padecía inseguridad alimentaria severa, mientras que el 21.9% padecía inseguridad alimentaria moderada. América Central tuvo una tasa de inseguridad alimentaria severa del 10.6%, mientras que América del Sur tuvo una tasa de 8.3% (p.15).

Los autores explicaron que la población más afectada con la inseguridad alimentaria ha sido Sudamérica en condición grave con 9% de total de la población mientras que el 21.9 % sufrieron algo más moderado, así como severo alcanzó el 10.6% ello sustenta que no existe un adecuado plan para velar la seguridad de los alimentos, en los restaurantes.

Moya (2019) argumentó que las empresas tratan con consumidores cada vez más exigentes, que manejan cantidad de información sobre sus distinciones y son inflexibles en cuanto a lo que esperan obtener. El consumidor de hoy se preocupa por el valor que le brinda el producto o servicio (p. 2).

Se indicó que el punto importante para salvaguardar y captar nuevos clientes con el fin de satisfacerlos a través de su buena atención y mantenerlos y así generar más ingresos en las organizaciones asegurando la permanencia de empresas en el mercado tan competitivo que es el rubro de los restaurantes, a ellos se adicional la gran cantidad de clientes hoy en día son muy exigentes en cuanto a su satisfacción dentro de los establecimientos, debido a esto muchas empresas están en buscando o están tratando de incorporar nuevas formas de relacionar un enlace con los clientes y no romperlas tan rápido y a la vez estos clientes recomiendan ya como dice el autor el consumidor está interesado en el valor que este tienen y encontrar el producto o servicio que busca.

Según el informe de Global Research Marketing (2018) publicaron que “el 67% de los clientes se aleja de un servicio por mala atención, mientras que un 60% pide el libro de reclamaciones” (p. 2).

En el informe se mencionó que algunas situaciones o aspectos que hacen que los clientes se alejen, son demoras en atención, nadie me atiende, el trato no es cordial, la persona que me atiende no saluda ni se despide, estos puntos son muy comunes dentro de un restaurante con un índice bajo en calidad de servicio lo cual lleva a crear malos enlaces con los clientes y hasta pedir libro de reclamaciones que para este rubro es una falta muy grave ya sea como restaurante y empresa. Por tal motivo consideró la importancia de ejecutar un estudio en base al conocimiento sobre la seguridad alimentaria. De lo mencionado es muy importante e imprescindible contar con una certificación en BPM que permita fortalecer los conocimientos y prácticas basados en la higiene y la forma de manipular los alimentos para prevenir afectaciones de mala calidad en los servicios afines.

La empresa Popeyes es una cadena de restaurantes con 8 años de experiencia en el mercado, actualmente cuenta con 22 locales a nivel nacional y más de 400 trabajadores en diversas áreas. La empresa pertenece al sector alimenticio, se especializa en la elaboración y venta de pollo frito, sándwiches, Rolls, menús y postres. Sus clientes son todas las personas, sin distinción alguna. El restaurante apega un promedio de 500 a 600 clientes por día los cuales los eligen porque su comida es de buen sabor y su sabor distintivo y único de sus papitas fritas sazonadas a cajón.

Mediante la herramienta de diagrama de Ishikawa se observó que existen problemas en cuanto a maquinarias: falta de un plan de mantenimiento, inadecuado uso de equipos, demasiados equipos obsoletos, equipos sin repuestos entre otros, en cuanto a método: desorden en las entregas de pedido a los clientes, cajeros poco atentos, mala ejecución de procedimientos, etc. En cuanto a material: productos mal almacenados, no existen rótulos o selección por tipos y en cuanto a medición: Falta de herramientas e indicadores en cuanto a mano de obra: Asignación de tareas no definidos, personal no productivo entre otros, en cuanto al medio ambiente: el personal no sigue normas de higiene además de una inadecuada condición de infraestructura.

Todo ello se ve reflejado en los últimos reportes de satisfacción del cliente del restaurante Popeyes, con una satisfacción de 78%.

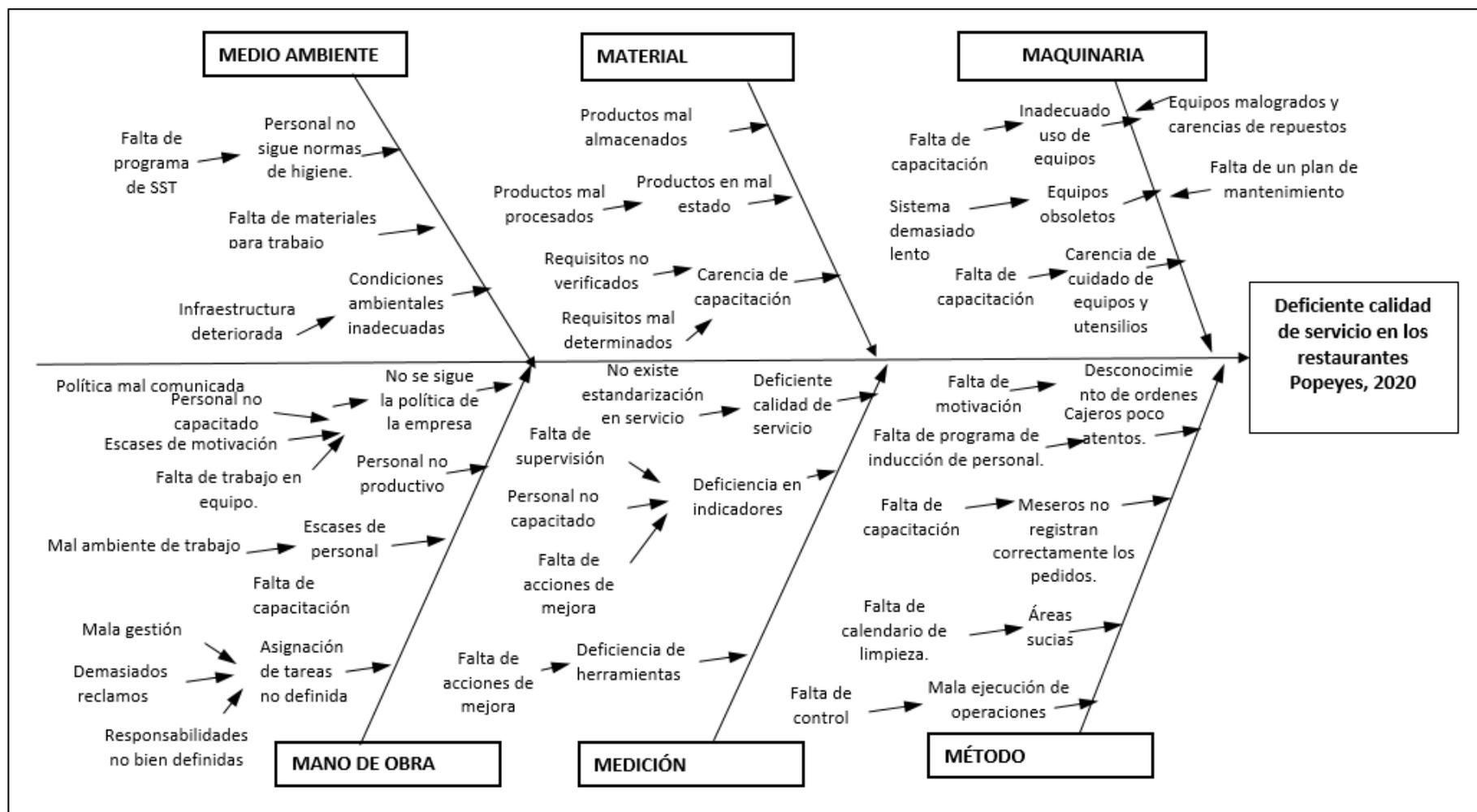
Figura 1. Satisfacción al cliente del restaurante Popeyes



Fuente: NGR

Sin embargo, el restaurante tiene un historial de problemas de seguridad alimentaria, debido a que el personal de las áreas involucradas en la manipulación de alimentos, ya sea directa o indirectamente, desconoce qué es un sistema de gestión de seguridad alimentaria. alimentos (Norma ISO 22000) y los elementos esenciales que la componen. Es fundamental que un restaurante implemente un SGIA y continúe mejorando a través de varios requisitos previos, programas de higiene y saneamiento; debe existir un compromiso por parte de las personas involucradas para que sus procesos operativos estén optimizados, evitando la pérdida de suministros, dinero y, lo más importante, asegurando un buen producto final y la satisfacción del cliente.

Figura 2. Diagrama de causa efecto que muestra las causas diversas sobre baja calidad de servicios.



Nota: Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en los Restaurantes Popeyes, 2020

Respecto a las justificaciones que conllevaron a la realización de este estudio fueron considerados algunas justificaciones que tuvieron mayor relación con el tema de estudio, estas justificaciones fueron las siguientes:

Justificación teórica, Méndez (2020) explicó que cuando se tiene por finalidad producir una reflexión y un debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o construir una epistemología del conocimiento existente se hace una justificación teórica (p. 41). Según lo explicado cuando el estudio tiene propósito de generar debate y reflexión sobre un tema ya existente, así mismo comparar la teoría y discrepar los resultados.

La presente tesis es teórica porque a través de las definiciones conceptuales permite enriquecer los conocimientos en seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000 y generar reflexión para resolver el problema de calidad de servicio en el restaurante Popeyes.

Justificación metodológica, Méndez (2020) mencionó que cuando la investigación que se realiza ofrece un método o estrategia novedosa para generar conocimiento válido y confiable, se hace la justificación metodológica (p. 40). Se explicó que cuando en una investigación propone nuevos métodos o nuevas estrategias de conocimientos validados y confiables.

Este estudio tuvo justificación metodológica porque utilizó técnicas e instrumentos que va servir para futuras investigaciones que requieran utilizar estos instrumentos de investigación, así mismo esta investigación presenta validez y confiabilidad.

Justificación social, Carrasco (2018) sustentó que la justificación social define los beneficios y la utilidad que aporta el trabajo de investigación a la sociedad, luego de los resultados que se obtienen al término de la investigación (p. 120). Indica el aporte del trabajo a la sociedad y que beneficios puede traer a través de los resultados de una investigación

Esta investigación tiene justificación social porque a través del tiene como intención prevenir la insatisfacción de los clientes que consumen comida rápida además de brindar una calidad de servicio, contribuyendo con la mejora continua y promoviendo cumplir con la norma ISO 2200:2018.

Justificación práctica, Bernal (2010) mencionó que una investigación tiene un fundamento práctico cuando su desarrollo ayuda a la solución de un problema o, al menos, sugiere soluciones que, si se implementan, ayudarían en la solución del problema (p. 106). Esta justificación investigación ayuda a solucionar un problema, así mismo expone nuevas estrategias que luego de aplicar su desarrollo contribuirá a resolver dicho problema.

Esta investigación es práctica porque ayuda a proponer estrategias para resolver el problema de mala calidad de servicio en el restaurante Popeyes de La Victoria.

Justificación legal, Carrasco (2018) mencionó: “La Justificación legal es el sustento de las leyes o normas para el trabajo de la investigación” (p. 122). Según el autor la justificación legal se basa en el sustento legal y las normas que un trabajo de investigación rige.

El estudio tuvo una justificación legal porque basa en el marco normativo del Ministerio de Salud mediante resolución ministerial N° 822- 2018/MINSA aprobada según la norma técnica sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, actualizando la normativa de los restaurantes.

Después de haber identificado y analizado las diversas causas evidenciadas en la parte inicial de este estudio, se realizó la formulación del problema general que fue: ¿De qué manera el Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 se relaciona con la Calidad de Servicio en el Restaurantes Popeyes, La victoria - 2020?

Siendo los problemas específicos los siguientes:

- **PE1:** ¿De qué manera el Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 se relaciona con elementos tangibles en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020?
- **PE2:** ¿De qué manera el Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 se relaciona con la confiabilidad en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020?

- **PE3:** ¿De qué manera el Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 se relaciona con la capacidad de respuesta en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020?
- **PE4:** ¿De qué manera el Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 se relaciona con la seguridad en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020?

Luego se determinó el objetivo general que fue: establecer la relación entre plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la calidad de servicio en el restaurante Popeyes, La victoria, 2020.

Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- **OE1:** Establecer la relación entre Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y los elementos tangibles en el Restaurante Popeyes de La victoria, 2020.
- **OE2:** Establecer la relación entre Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la confiabilidad en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020.
- **OE3:** Establecer la relación entre Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la capacidad de respuesta en el Restaurante Popeyes, La victoria - 2020.
- **OE4:** Establecer la relación entre Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la seguridad en el Restaurante Popeyes, La victoria – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El contenido de esta parte del estudio comprende la revisión de la literatura de diversos autores que estudiaron o investigaron temas similares a lo planteado en nuestro estudio. Como investigaciones realizadas en el contexto internacional se consideró a los siguientes autores:

Ulcuango (2017) en su tesis cuyo objetivo fue realizar una guía de seguridad alimentaria y manipulación de alimentos para su aplicación y mejoramiento operativo en una empresa del rubro alimentario. Su metodología que utilizó fue hipotético deductivo con la finalidad de ver la deficiencia del restaurante y personal para la creación de la guía de seguridad alimentaria. Concluyó el autor que la creación de la guía alimentaria ayudará a mejorar el servicio, al momento de transformar alimentos basado en normas estatales vigentes como el dado por la ARSCA (agencia Nacional de Seguridad y Control Alimentaria).

Betancourt (2015) en su tesis que tuvo como objetivo revisar la política de seguridad alimentaria en su país a partir del estudio de cuatro ejes territoriales. Su enfoque fue cuantitativo y cualitativo por las características que presenta el problema alimentario, para lograr el objetivo, se llevó a cabo desde un enfoque interdisciplinario. Se encontró que la inocuidad y seguridad alimentaria, así como las actividades de política pública y las responsabilidades y poderes del gobierno, están todos entrelazados en la cadena alimentaria. Esto requisitos se ejercen a través de tres componentes de la cadena alimentaria: disponibilidad, distribución y acceso.

Vega (2016) en su estudio de tesis su propósito fue analizar la calidad del servicio brindado a los clientes en una empresa de servicios. Se utilizó un enfoque descriptivo correlacional, que permitió a los investigadores determinar el grado de vínculo entre dos o más variables. Se estableció que, del 90% de los clientes encuestados, el 58% pensaba que el servicio de la empresa era bueno, el 23.5% pensaba que era muy bueno y el 17.5% pensaba que era estándar o típico. De lo contrario, el 0,08% cree que el servicio fue extremadamente deficiente y el 0.5% cree que es deficiente.

López (2015) en su tesis el cual tuvo por objetivo implementar un sistema de buenas prácticas de manufactura, para asegurar que se cumplan los criterios y que se minimicen las no conformidades de los productos. En cuanto al cumplimiento final de la implantación de las BPM, el autor concluyó que luego del aporte aplicado

evaluó que se logró una mejora del 18.98%, dicho valor influyó de manera notoria en la productividad de la empresa.

Abad y Pincay (2014) hicieron su tesis con el fin de analizar la calidad de servicio del cliente interno y externo para incrementar el nivel de ventas. Bajo la modalidad de investigación de campo, su metodología fue inductiva. Luego de analizar las percepciones de los clientes internos y externos, el autor llegó a la conclusión de que existían fallas en la calidad del servicio y la cultura organizacional. Estos factores contribuyeron al incumplimiento en el 80% de la producción emitida en 2013 en lo que respecta al presupuesto.

Los antecedentes nacionales que se consideraron en esta investigación fueron de los siguientes autores:

Velarde y Medina (2016) en su tesis cuyo fin fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en una empresa de alimentos. Como población usó a 715 clientes y su muestra lo conformó 279 clientes a los que aplicó la encuesta a través del cuestionario. En este estudio se utilizó una investigación descriptiva correlacional. Llegó a la conclusión de que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio están indisolublemente unidas. De manera similar, las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio resultaron satisfactorias en el 44.1% de los casos, el 26.2% y el 29.4% en los casos de confiabilidad y seguridad, y el 24.4% y el 26.9% en los casos de capacidad de respuesta y empatía, respectivamente. Debe esforzarse por cumplir con todos los requisitos de los nuevos clientes.

Rojas (2015) en su tesis tuvo como objetivo establecer exigencias en la inocuidad en el proceso de preparación de comidas en un restaurant. Su investigación fue de método mixto, con datos recopilados a través de documentos recuperados y viajes realizados. Se determinó que el restaurante cumplía con el 73% de los estándares de contar con un mecanismo preventivo para prevenir la contaminación de los alimentos que producen y garantizar que nadie que visite el restaurant resulte dañado.

Torres (2017) su investigación tuvo como objetivo implementar las buenas prácticas de manufactura. Utilizó un enfoque cualitativo del problema. El autor concluyó que la calidad del servicio mejoró en un 19% como resultado de un enfoque

en la calidad del producto, que mejoró la efectividad en un 3% y la eficiencia en un 16%.

Fernández (2017) en sus tesis tuvo por objetivo determinar cómo la Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura mejora la productividad en un restaurant. El tipo de investigación fue aplicada. Concluyó que la implementación para verificar y controlar esos puntos de criticidad, logró el incremento de la productividad en el restaurant en un 31.3%, donde también se vio el incremento de la eficacia en un 20% y la eficiencia en un 8%.

Miranda (2015) en su tesis cuyo propósito fue implantar estándares con el fin de mejorar la calidad e inocuidad en sus alimentos, a su vez mejorar la manipulación y las condiciones sanitarias, basados en el manual de buenas prácticas de manufactura y un PHS. Su diseño fue tipo descriptivo e inferencial. La investigación concluye que al desarrollar este manual de buenas prácticas de fabricación y PHS, se logró que el personal tuviera un mejor manejo de los alimentos, reduciendo al máximo los riesgos de manipulación, así como que el restaurante tuviera un mayor cumplimiento de los estándares establecidos en el BPM y el plan de higiene y saneamiento, logrando una mejora del 85 por ciento.

Villacis (2015) en su tesis cuyo objetivo fue asegurar la preparación de los alimentos aplicando el BPM. Se concluyó que al finalizar el trabajo se realizó una auditoria en el proceso de elaboración de los platos de comida desde la obtención de los ingredientes por parte de los proveedores hasta llegar a la mesa del cliente; todo ello con el fin de verificar el cumplimiento de la inocuidad alimentaria, obteniendo un porcentaje de 92% de aprobación.

Como fundamento teórico relacionado con la problemática de estudio, se plantearon dos variables los cuales se describen su enfoque teórico respaldados por diversos autores que lo abordaron; estas variables fueron:

Variable 1: Seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000:2018.

Según Almendariz (2017) mencionó que la seguridad alimentaria existe cuando todos tienen acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias alimentarias en todo momento, lo que les permite llevar una vida activa y saludable (p. 2)

Lo mencionado se entiende como seguridad alimentaria cuando las empresas o restaurante opten por exigir a sus trabajadores en todo momento un acceso a las buenas prácticas de higiene y manipulación de las mismas por ende todos los trabajadores brindaran alimentos inocuos y nutricios para favorecer las necesidades nutricionales y así llevar una vida sana y activa, así mismo tener en cuenta las condiciones como disponibilidad de alimentos adecuados, acceso alimentos para adquirirlos de buena calidad e inocuo, ya que la garantía al final es la satisfacción de los clientes y consumidores y llevar una vida activa y sana.

Así mismo Armada (2012) menciona que la seguridad alimentaria implica el suministro de alimentos y la prevención de infecciones, al tiempo que se considera la higiene, la inspección y el control (p. 5).

De lo mencionado por el autor, la seguridad alimentaria nace para que las empresas dedicadas al rubro alimenticio, proporcionen alimentos libres de contaminación, para cumplir con estas expectativas la empresa debió cumplir con los aspectos mencionados como el higiene a través de un a capacitación a los trabajadores, inspección a través de la incorporación de un auditor externo con el fin de salvaguardar la seguridad de alimentos así mismo el control estar pendientes de los mismos para garantizar y los alimentos llegue inocuos a los clientes finales y así prevenir las futuras enfermedades.

Motarjemi y Lelieveld (2014) mencionaron que la mayoría de infecciones se pueden evitar siguiendo excelentes procedimientos de manejo e inspeccionando minuciosamente los insumos que ingresan a las instalaciones. Solo los ingredientes confiables pueden siempre que sea posible pueden ser entregados por los proveedores (p. 596).

Según el autor, debido a los malos hábitos de higiene y manipulación o incumplimiento de los procesos se dan las mayorías de las enfermedades, así mismo las malas relaciones con el proveedor o malas prácticas del proveedor generan o traen productos en malas condiciones, por ellos la confianza del proveedor es primordial a las instancias de escoger a ellos.

Norma ISO 22000

Green (2015) mencionó que esta norma es un estándar internacional verificable que establece los estándares para un sistema de gestión de seguridad alimentaria

que abarca todas las organizaciones en la cadena alimentaria al incluir todos los aspectos de las BPM, el Sistema de Análisis de Peligros y los Puntos Críticos de Control.

Según lo mencionado la norma es certificable a nivel mundial que puede ser alineado a las distintas organizaciones de la cadena alimenticia a través de la incorporación de herramientas como el HACCP, Buenas Prácticas de Fabricación, y un sistema de inocuidad alimentaria, para garantizar la calidad de los alimentos y cumplir los requisitos de los clientes y consumidores, estas dos herramientas garantizan la seguridad alimentaria y la calidad de los alimentos, así mismo previene la incorporación de enfermedades por malas prácticas de alimentos.

Además, Ansari, Kumar, Singh y Shukla (2014) mencionaron:

Describe los estándares para un alimento en los que una organización debe demostrar su capacidad para controlar los peligros de seguridad alimentaria con el fin de suministrar de manera consistente productos finales seguros que cumplan tanto con los requisitos del cliente como con las reglas de seguridad alimentaria aplicables. (p. 22).

Esta norma detalla todos los requisitos punto a punto mencionadas para cumplir con las observaciones de la certificación, así mismo en ella menciona todos los requisitos para que un alimento sea sano y consumido por las personas, y que cada organización o empresa de la cadena alimenticia pueda demostrar cómo puede controlar los peligros para no contaminar los alimentos en el momento de la manipulación o proceso, por otro lado es un requisito que el cliente solicita cuando adquiere un alimento, que de confianza sin ninguna necesidad de brindarle que cuenta con una garantía.

Según ISO (2018) La gestión de la seguridad alimentaria (SGSA) conocido como la norma ISO 22000 permite que los consumidores están protegidos y se refuerza su confianza. También especifica los aspectos importantes que se deben seguir en el sistema de gestión de seguridad alimentaria para mejorar el desempeño de la cadena de suministro.

Según lo mencionado estas normas debe estar en constante reaprovechamiento y mejora, buscando así adaptarse a los constantes cambios del contexto del actual y buscar la mayor calidad y seguridad de los alimentos. Así como por ejemplo disminuir los riesgos en la cadena alimenticia.

Loannis (2009) mencionó que al crear e implementar un SGSA, ISO 22000 emplea un enfoque orientado a procesos que impulsará la eficiencia del sistema para aumentar la producción de productos y servicios seguros al tiempo que cumple con las regulaciones aplicables (p. 20).

Se entiende que la norma ISO 22000 adopta un enfoque a procesos al momento de desarrollar o implementar un sistema de gestión de inocuidad alimentaria y así mejorara su eficacia para maximizar la elaboración de productos y brindar un servicio con productos inocuos, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables.

Disponibilidad de alimentos

Almendariz (2017), argumentó: “Es poder acceder a consumir alimentos variados para una correcta nutrición [...] tener oferta de productos suficientes para alimentarse y capacidad de producción necesaria para la fabricación de los mismos” (p. 5).

Según lo mencionado la disponibilidad de alimentos consiste en la correcta elaboración y la disponibilidad necesaria de los alimentos adecuados para el consumo humano, así como teniendo en cuenta los cambios o variaciones que se puedan originar en las existencias durante el período.

Así mismo Carrazón, Gallardo, López y Valdés (2014) mencionaron que la disponibilidad tanto a escala nacional, regional o local, se define como un suministro suficiente de alimentos. La producción familiar, la producción comercial interna, las existencias de alimentos, las importaciones y la asistencia alimentaria son todas posibles fuentes de suministro (P. 35).

Según el autor la disponibilidad de alimentos se entiende como un manejo o capacidad de obtener los alimentos de manera adecuada y a una escala de gran cantidad a ello alude escala nacional, regional y local, estos alimentos suministrados deben ser provisionadas de buenas fuentes como producción familiar local, así como las importaciones

Capacidad para adquirir alimentos

Almendariz (2017), argumentó que es la capacidad de las personas para comprar alimentos disponibles; se puede medir utilizando el indicador de la canasta básica de alimentos, que se relaciona principalmente con datos de pobreza y es uno de los más utilizados en América Latina (p. 5).

Según el autor la capacidad de adquirir alimentos, hace referencia cuantas personas pueden comprar el producto o servicio de acuerdo a la calidad y precio, estas pueden ser realizadas a través de distintos instrumentos, una de ellas es la canasta básica alimentos que conforman a través de los principales productos de necesarios dentro de una familia, en este caso sería los productos que necesita la empresa para adquirir alimentos necesarios dentro de ella.

Inocuidad de alimentos

Almendariz (2017), argumentó que las medidas inadecuadas de conservación y la mala manipulación de los alimentos, pueden provocar un algún tipo de daño a la salud de las personas. Por eso, garantizar la buena calidad e inocuidad de los mismos es uno de los objetivos de la seguridad alimentaria (p. 6).

Para el autor la inocuidad alimentaria de los alimentos es una garantía para tener alimentos de calidad y seguridad sin embargo existen factores que desprestigian a ello como son las contaminaciones de aguas generadas, la contaminación cruzada cuando el hombre lo genera y así como el no cumplimiento las correctas medidas de conservación y manipulación.

Por otro lado, los expertos de la Organización Panamericana de Salud (2012) mencionaron que “la inocuidad de los alimentos se refiere a la condición en la que los mismos son aptos para el consumo humano. Es decir, son sanos y limpios, no causan daño”.

De lo mencionado por los expertos, la inocuidad de alimentos son las condiciones físicas, condiciones de manejo y condiciones en que se manipulan, así como el personal capacitado el uso correcto de los equipos y provisiones para la manipulación son garantía para el consumo humano, en otras palabras, los productos o alimentos son sanos o limpios y no causen daños a los personas y clientes que los consuman.

Schmid y Rodrick (2003) mencionaron que los alimentos inocuos se describen en términos más prácticos, como los alimentos que no enferman a una persona. La comida segura implica comprar pollo fresco y que el paquete no gotee ni deje caer jugo, lo que hace que la gente cuestione la integridad del sello inicial.

Según lo mencionado por el autor los alimentos inocuos son considerados alimentos que no enferman, alimentos que fueron procesados con procesos estandarizados, eso en cuanto para las organizaciones. Por otro lado, para los consumidores, es una comida segura, saludable, consumible es decir un pollo fresco o un producto fresco, para verificar esto los consumidores utilizan sus sentidos de experiencia y en las descripciones tanto del etiquetado y los aspectos físicos de los productos son importantes a la hora de verificar los productos.

Variable 2: Calidad de servicio

Según Parasuraman y Zeithaml (2012) argumentaron que la clave para lograr un alto grado de calidad en el servicio es cumplir o superar las expectativas del cliente sobre el servicio. Estas características se identifican y se denominan componentes tangibles, como confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (p.23-25).

Según el autor la Calidad de Servicio son las confianzas o expectativas que tienen los clientes sobre los productos o servicios que adquieren, así mismo se toman en cuenta criterios para evaluar lo importante que es las dimensiones como elementos tangibles es decir los aspectos que rodean o el entorno de donde se va a adquirir los productos, la fiabilidad, que genere confianza a la de adquirir, así como capacidad de respuesta por ejemplo los clientes desean que los servicios sean rápidos y seguros y productos de calidad, credibilidad comunicación y comprensión.

Prakasha y Mohanty (2011) mencionaron: "Service quality is usually defined as the customer's impression of the relative superiority/inferiority of a service provider and its services" (p.3). Mencionó el autor que calidad en el servicio es la primera impresión que ve el cliente acerca del servicio o producto que adquiere, así mismo esa impresión que tiene el cliente es superior a la de un proveedor ya que el cliente pone sus propias condiciones para cuando adquiere un producto o servicio por otro lado el proveedor no siempre.

Elementos tangibles

Parasuraman y Zeithaml (2012) argumentaron este comprende las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación deben tener una imagen profesional (p.29).

De lo mencionado por el autor, es imprescindible para el cliente que las instalaciones, equipos y la imagen del personal deberían ser impecables dentro del frontis del restaurante

Al respecto de estos elementos Moon (2013) argumentó que:

El entorno físico creado por el hombre es uno de los aspectos tangibles de la calidad del servicio. El entorno tangible, según esta teoría, tiene tres componentes: elementos de diseño, consideraciones sociales e influencias ambientales. La estética arquitectónica y el diseño de la distribución son factores de diseño en los espacios fuera de línea. (p. 93).

Según lo mencionado por el autor, los elementos tangibles, son creados por el hombre que refieren a los aspectos físicos en el entorno cuando el cliente va en busca de un producto o servicio, estos elementos tienen varios componentes que los conforman que son los diseños si son atractivos, factores ambientales, y factores sociales, así mismo la atención está también en la estética y la distribución de los diseños dentro del entorno en la que el cliente adquiere al producto o servicio.

Confiabilidad

Parasuraman y Zeithaml (2012) argumentaron que tiene que ver con la “habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa”. (p.29)

La confiabilidad hace énfasis a la manera como el personal ejecuta la atención para que de ninguna manera afecte la calidad de servicio, así mismo son las distintas habilidades a practicar para realizar un servicio fácil.

Capacidad de respuesta

Parasuraman y Zeithaml (2012) mencionaron que tiene que ver con la “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.29). Es bien sabido que la capacidad de respuesta está dirigida a los clientes de cualquier empresa que quieran ser abastecidos con rapidez. Como resultado, es fundamental exigir una

cultura de respuesta rápida dentro de la organización, lo que hace que la capacidad de respuesta del servicio al cliente sea una necesidad casi esencial.

Janevski y Jankovic (2017) mencionaron que “the totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs” (p. 9).

Según los autores la mayoría de las características que contribuyen en la capacidad de la respuesta de una entidad a los clientes son las necesidades para satisfacer y no perderlas ya sea un cliente frecuente o un cliente empírico, estas condiciones ayudan mucho la recuperación de los mismos.

Seguridad

Parasuraman y Zeithaml (2012) argumentaron “inexistencia de peligros, riesgos o dudas” (p.29). De lo mencionado por el autor, quiere decir que al consumir un producto o servicio tiene garantizar la seguridad al cliente, para ello la existencia de varios factores como la buena aplicación de manejo de alimentos.

Gosso (2018) argumentó que el grado de alineación entre las expectativas de los clientes y la ejecución del servicio se denomina calidad de servicio (p. 42-43). Mide el nivel de impacto que genera el desempeño de los que han atendido el servicio y la expectativa que se lleva el cliente por el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo básica, debido a que tiene como finalidad ampliar los conocimientos acerca de Plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000:2018 y la calidad de servicio en el restaurante Popeyes.

Sobre el tipo de investigación Carrasco (2017) mencionó que “Es aquella que no presenta una finalidad de aplicación [...] puesto que únicamente indaga ampliar y adentrarse en el flujo de conocimiento científico” (p. 43).

De lo mencionado por el autor a una investigación básica se denomina a una investigación que se caracteriza por la originalidad de solo indagar y ampliar conocimiento sin alterar las variables de estudio es decir no se realiza aplicaciones.

Nivel

Presentó un nivel descriptivo porque busca detallar las particularidades más importantes de la seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000:2018 y la calidad de servicio en el Restaurante Popeyes.

Este tipo de estudios según Tamayo (1999) mencionó que busca describir situaciones, contextos; básicamente no está interesada en comprobar explicaciones. Las descripciones se realizan por encuestas, en este estudio se prueban hipótesis y se explican sus resultados (p.44).

Según el autor las investigaciones descriptivas buscar describir contextos, situaciones, propiedades y teorías, sin necesidad de comprobar a través de una aplicación, por lo general estas investigaciones usan las encuestas y cuestionarios para comprobar las hipótesis de estudio.

Enfoque

Tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la encuesta y el cuestionario como herramienta y la estadística descriptiva para recolectar y analizar datos numéricos sobre la calidad de servicio en el restaurante Popeyes de la Victoria, además se aplicó la estadística para la obtención de resultados.

Respecto a ello Hernández (2014) manifestó que es secuencial y probatorio en el sentido de que las variables se miden en un contexto específico, los datos son evaluados a través de métodos estadísticos y se producen un conjunto de conclusiones (p. 4).

El autor citado indicó que el enfoque cuantitativo es una investigación demostrativa es decir se analizan la variable de estudio a través de modelos o métodos estadísticos, para llegar a una serie de conclusiones.

Alcance de la investigación

Como alcance de investigación fue transversal, ya que se realizó la medición en un solo tiempo de la estadística en relación al plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000 y la calidad de servicio.

Díaz (2006) mencionó que estos diseños están diseñados para recopilar datos en un momento específico. Su objetivo es caracterizar variables, evaluar su ocurrencia y determinar si existen o no interrelaciones entre las variables de interés (p. 101).

El alcance transversal recolectar datos en un solo momento, así mismo su finalidad es relatar y analizar las variables y su relación entre las variables en estudio.

Diseño de la investigación

Al respecto Hernández et al. (2014) mencionaron que el diseño no experimental se define como cuando no se manipulan variables y solo se presenta el fenómeno (p. 149). No existe en ningún momento manipulación de las variables solo estudia y describe las variables tal como se observa.

Este estudio comprendió un diseño no experimental, ya que la variable un plan de seguridad alimentaria y la variable calidades de servicio no se manipuló en ningún momento ambas variables.

Los mismos autores mencionaron sobre el diseño de tipo correlacional que tiene como objetivo determinar la relación o grado de asociación que ocurre en un contexto dado entre dos o más conceptos, categorías o variables (p. 98). Este estudio tuvo un diseño descriptivo de tipo correlacional, ya que analizó y verificó la

relación existente entre la variable plan de seguridad alimentaria y la variable calidades de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Como se indicó en la parte del capítulo II, para este estudio se consideró dos variables lo cuales se describen sus dimensiones y sus indicadores, además para más detalle se muestra la matriz de operacionalización en el anexo 1.

1. Variable independiente: Plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018

Definición conceptual

Armendáriz (2017) mencionó que la seguridad alimentaria se da cuando todos tienen acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias alimentarias en todo momento, lo que les permite llevar una vida activa y saludable (p. 2)

Definición operacional

La evaluación del estudio de la seguridad alimentaria se realizó mediante la recolección de datos a través de la encuesta, para el cuál se diseñó un cuestionario en donde se incluyó las siguientes dimensiones e indicadores:

Dimensión: Disponibilidad de alimentos

Indicadores:

- Oferta de productos
- Capacidad de producción.

Dimensión: Capacidad para adquirir alimentos

Indicadores:

- Capacidad de compra

Dimensión: Inocuidad de alimentos

Indicadores:

- Manipulación de alimentos
- Conservación de alimentos

- Contaminación cruzada

Los indicadores antes mencionados tuvieron escala de Medición de tipo: Ordinal, medidos mediante una escala de Likert con 5 opciones de respuestas.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Definición conceptual

Parasuraman y Zeithaml (2012) argumentaron que la clave para lograr un alto grado de calidad en el servicio es cumplir o superar las expectativas del cliente sobre el servicio. Estas características se identifican y se denominan componentes tangibles, como confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (p.23-25).

Definición operacional

Para evaluar la variable dependiente se realizará mediante las dimensiones surgidas de la calidad de servicio; se evaluará mediante la observación, la recolección de datos y hojas de registro

Definición operacional

Para evaluar la calidad de servicio, se realizó mediante la recolección de datos a través de la encuesta, para el cuál se diseñó un cuestionario en donde se incluyó las siguientes dimensiones e indicadores:

Dimensión: Elementos tangibles

Indicadores:

- Percepción de las instalaciones de equipos
- Personal de trabajo
- Instrumentos de comunicación.

Dimensión: Confiabilidad

Indicadores:

- Honestidad
- Ética o profesionalismo
- Habilidad para realizar servicio

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Voluntad para ayudar
- Servicio Rápido
- Disposición en el servicio

Dimensión: Seguridad

Indicadores:

- Cortesía
- Credibilidad
- Conocimiento
- Confianza

Del mismo modo que la primera variable, los indicadores antes mencionados tuvieron una escala de Medición de tipo: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández et al. (2014) afirmaron que “la población es un conjunto de elementos que coincide con una determinación” (p.208). Para trabajar con la población es imprescindible obtener datos exactos dentro de una serie de datos recolectados. En la siguiente investigación se considera como población a los 22 trabajadores de las áreas de producción y atención al cliente del restaurante Popeyes de la Victoria.

Muestra

Muñoz (2016) indicó que la muestra es una porción de la población que se elige para adquirir información sobre las variables bajo investigación y se considera representativa del universo (p.168). Representa una fracción de la población así mismo es considerada como una representación mínima de un universo y esto se elige para buscar información real de la variable que se va investigar.

Esta investigación al tener la población es finita, se considera la muestra misma que la población, conformada por 22 trabajadores del área de producción y atención al cliente del Restaurante Popeyes, La victoria.

Muestreo

Hernández et al. (2014) afirmaron que el muestreo probabilístico tiene la particularidad de observar una técnica de elección conducida visiblemente por las características de la investigación, lo cual debe ser considerando cualidades y criterios específicos (p.223). Es una técnica de elección para explorar usando ciertas cualidades específicas para la aplicación de este tipo de muestreo.

En esta investigación se utilizará el muestreo probabilístico. Este tipo de muestreo es de manera voluntaria y la encuesta será dirigido para todos los trabajadores, en este caso a los trabajadores del Restaurante Popeyes de La Victoria.

Unidad de análisis

Bernal (2010) argumentó: “la unidad de análisis son los sujetos, objetos, elementos a estudiar” (p. 104). Según el autor la unidad de análisis son las personas, objetos o elementos que se van a estudiar dentro de una investigación. En este estudio fueron considerados los trabajadores del restaurante Popeyes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Sánchez y Reyes (1996) mencionaron que los enfoques de observación indirecta, como el uso de cuestionarios, se tienen en cuenta en la encuesta, donde se obtienen datos relativamente limitados de un gran número de casos analizados (p.39). Indica el uso de procedimientos como las encuestas y la aplicación de cuestionarios de donde se obtiene resultados minimizados de una gran cantidad de casos estudiados todo ello con el objetivo principal recopilar la información necesaria de los puntos en estudio.

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta que será dirigido a los trabajadores del restaurante Popeyes.

Instrumento de recolección de datos

García (2005) mencionó que un cuestionario es un conjunto de preguntas racionales y ordenadas que están escritas en un lenguaje sencillo y comprensible

y generalmente son respondidas por escrito por la persona interrogada, de manera lógica y coherente (p. 29).

El cuestionario fue usado en este estudio como instrumento, el cual estuvo conformada por 40 preguntas de los cuales 20 de la variable 1 y 20 de la variable 2 dirigido hacia los trabajadores del Restaurante Popeyes de la Victoria.

Hernández (2014) indicó que se compone de una colección de elementos presentados como declaraciones o juicios a los que se les pide que respondan a los encuestados a quienes se les administra el cuestionario (p.138).

Según lo enunciado la escala Likert consiste en la elaboración de un conjunto de ítems o afirmaciones esto debido a que las personas que lo resuelvan den una reacción ya respaldada o con respuesta dadas en los cuestionarios para encontrar las respuestas directas de los cuestionados.

En la presente investigación se usó como instrumentos de medición para ambas variables el cuestionario el cual se encuentra en el anexo 2 y anexo 3, este cuestionario usó la escala psicométrica de Rensis Likert el cual tuvo las siguientes opciones de respuestas:

Totalmente en desacuerdo (TD) =1

En desacuerdo (ED) = 2

Indiferente (I) = 3

De acuerdo (DA) = 4

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

Validez del instrumento

Bernal (2010) “La validez permite medir a la variable que se presenta estudiar, demostrando ser confiable” (p. 98).

De lo mencionado por el autor la validez de instrumento de medición de las variables busca ser demostrada y ser confiable a través de la revisión de personas expertas en la materia. Por ello, el cuestionario elaborado con todas las especificaciones como definiciones e indicadores fueron presentadas a los expertos en la materia de la escuela de ingeniería industrial para su validación,

quienes luego de su revisión dieron su opinión favorable. Esos documentos de validez se encuentran en el anexo 5 y anexo 6 y anexo 7.

Tabla 1. *Expertos que validaron el contenido de los instrumentos*

Expertos	Especialidad	Opinión
Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela	Operaciones y productividad.	Aplicable
Dr. Panta Salazar, Javier Francisco	Operaciones y Productividad.	Aplicable
Ing. Bazar Robles, Romel Darío	Productividad y relaciones industriales.	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Silva y Brain (2006) afirmaron que es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto proporciona los mismos resultados; se determina mediante fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, que pueden variar de cero a uno (p. 65).

En este estudio se aplicó el instrumento de medición de confiabilidad a través del alfa de cronbach donde se midió el grado en que se repite las preguntas en la encuesta; obteniendo un valor de 0.94 de confiabilidad muy alta.

Tabla 2. *Rango de Confiabilidad*

Rangos	Valoración de la fiabilidad de los ítems
0.81 a 1	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Se utilizó la siguiente fórmula para obtener el coeficiente (α):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{1 - Vi}{VT} \right)$$

Donde:

α (Coeficiente de confiabilidad) =	0.946
K (N° de ítems del instrumento) =	40
Vi (Sumatoria de las Varianzas de los Ítems) =	35.690
VT (Varianza Total del instrumento) =	461.413

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como instrumento donde se encuestó a 22 trabajadores del restaurante Popeyes de la Victoria, estos encuestados pertenecen al área de producción y atención al cliente, la encuesta conto con 40 preguntas y será resulta por los trabajadores de manera voluntaria.

Además, se consideró de importancia poder conocer aspectos como quienes son los clientes, los equipos y maquinarias que usan en el proceso de elaboración de sus productos, así como los diversos productos que se ofertan. Estos puntos se explican a continuación.

Clientes

Popeyes realiza a diario entre 300 y 500 transacciones, cifra de la cual el 60 % a 70% corresponde a ventas por Delivery. Sus productos están dirigidos a clientes segmentados de la siguiente manera:

- Clientes de 14 años hasta los 18 años, nivel socioeconómico: sectores B, C.
- Público consumidor caracterizados por consumir en abundancia para varios integrantes de la familia o grupos de trabajo.
- Productos dirigidos a niños, cuyos combos están conformados básicamente por presas de pollo sin hueso, Nuggets de pollo con papas fritas y jugo de durazno.
- Público adulto de 18 años en adelante, se caracterizan por preferir combos en los que se incluyen varios complementos.

En la siguiente tabla se detalla la información relacionada con los diversos equipos y maquinarias que la empresa usa en el proceso de preparación de sus productos alimenticios o platos preparados que ofrece su clientela.

Línea de equipos y maquinaria

Tabla 3. Lista de equipos del restaurante Popeyes

N°	Maquinaria	Imagen	Especificación	cantidad
1	Freidora 2 cubas		Fabricante: Frymaster Modelo #: FRY-FPPH655 Empacado: Each FILTER Built-in Filter	1
2	Freidora 3 cubas		Fabricante Frymaster Modelo # FRY-FMJ350 Empacado Each	1
3	Dumpers de papa		Modelo: GRFHS-PT16 Hecho en EEUU	1
4	Cámara de conservación		Marca : liaio Refrigeration Origen china	2
5	Cajas registradoras		Marca: Microms Modelo:dd24	4
6	Mesa empanizadora		Marca: Henny Penny Código: HB-12	1

7	Tanque de marinado de pollo		Marca: Phoenix Material: Acero inoxidable 304 Poder: 0,3 kw Velocidad de mezcla: 32 r/min Tamaño: 953*860*914mm Peso neto: 65 kg	1
8	Display para almacenar pollo ca- liente		Lugar del origen: Shanghai, China Nombre: Henny Penny Material: Acero inoxidable 304 El uso de: Mantener pollo frito caliente Tamaño:1500*780*780mm	1

Fuente: Elaboración Propia

Productos

En la siguiente tabla se menciona los principales productos que son elaborados en el local del restaurant, los mismos que son ofrecidos a todos sus clientes, y entre los que destaca se encuentran los combos a base de pollo, papas y gaseosa, pueden ser personales, compartir, familiares; así mismos piqueos, papas cajun, gaseosa, Rolls , helados entre otros.

Tabla 4. *Lista de productos ofertados en el restaurante Popeyes*

Producto	Precio
----------	--------



14.90

CAJUN CLÁSICO

2 Piezas de Pollo o Tender + 1 Papa Cajun Regular + 1 G...



21.90

CAJUN MIX

2 Piezas de Pollo o Tender + 4 Alitas o Nuggets + 1 Pap...



27.90

SUPER COMBO PERSONAL

3 Piezas de Pollo + 4 Alitas o Nuggets + 1 Papa Cajun R...



44.90

CAJA FULL

6 Piezas de Pollo + 4 Alitas o Nuggets + 2 Papa Cajun R...



COMPARTAMOS

46.90

6 piezas de pollo + 10 Nuggets + 1 papa familiar + 1 ga...



FESTI CLASICO

47.90

8 Piezas de Pollo + 4 Alitas o Nuggets + 1 Papa Cajun F...



CAJUNTOS

54.90

10 piezas + 4 nuggets + 4 alitas picantes + 1 papa caju...

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de situación actual

Tabla 5. *Análisis FODA*

Fortalezas	Debilidades
1. Personal de cocina motivado.	1. La crisis económica y política actual repercute en la economía, lo que factura a que las personas gasten menos.
2. Promociones constantes y variedad de productos	2. Rotación del personal.
3. Calidad en la atención al cliente.	

-
4. Rápida entrega de los pedidos.
 5. Capacidad para introducir nuevos productos
 6. Precios al alcance del consumidor
 7. Ubicación del local en zona comercial.

3. Escaso interés en publicidad
4. Falta de interés por la satisfacción del cliente
5. Registro de ventas de manera manual y no permite tener información a tiempo real.
6. Buena ubicación del local.
7. No existe una política que retenga el talento humano.
8. No existe un área que realice la evaluación del desempeño del personal.

Oportunidades

1. Tecnología nueva que permite elaborar productos a menor costo y en menor tiempo.
2. Pocos competidores en rubro de pollo frito
3. Empresas ubicadas a los alrededores del restaurante como metro, terminal de empresas de transporte, grifo etc.
4. Cambios de hábito de consumo de las personas en el transcurso del tiempo, ya que la tendencia de la actualidad es preferir comidas rápidas.

Amenazas

1. Presencia de restaurantes con productos sustitutos como bombos, Starbucks, kfc y pizza hut..
 2. Estrategias nuevas que sean agresivas de los competidores actuales.
 3. Aumento en el costo de los insumos.
 4. Incremento del precio de alquiler del local.
 5. Tendencia al consumo de comidas saludables
 6. aparición de campañas del Ministerio de Salud.
 7. Protección al animal.
-

Fuente: Elaboración propia

Matriz de evaluación de los factores Internos (Efi)

La matriz de evaluación de factores internos permite expresar estrategias, compendiar y evaluar las debilidades y fortalezas más importantes dentro de las áreas del restaurante Popeyes.

Según esta matriz los tipos más sobresalientes del restaurante son el personal de cocina motivado, promociones constantes y variedad de productos, calidad en la atención al cliente, así como la rapidez en la entrega de pedidos y

capacidad para introducir nuevos productos, los cuales cuentan con una calificación igual a cuatro. Las debilidades con mayor puntuación son no cuentan con registro de ventas manuales y la falta una política para retener el talento humano, no existe una evaluación de desempeño los cuales cuentan con una calificación de uno.

Tabla 6. *Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI)*

Fortalezas	Peso	Califi- cación	Peso pon- derado
1. Personal de cocina motivado.	0.10	4	0.4
2. Promociones constantes y variedad de productos	0.09	4	0.4
3. Calidad en la atención al cliente.	0.09	4	0.4
4. Rápida entrega de los pedidos.	0.09	4	0.36
5. Capacidad para introducir nuevos productos	0.08	4	0.32
6. Precios al alcance del consumidor	0.07	3	0.21
7. Ubicación del local en zona comercial	0.07	3	0.21
Debilidades			
1. La crisis económica actual repercute en nuestra economía, lo que lleva a que las personas gasten menos.	0.09	2	0.09
2. Rotación del personal.	0.08	1	0.08
3. Escaso interés en publicidad	0.07	2	0.16
4. Falta de interés por la satisfacción del cliente	0.07	2	0.14
5. Registro de ventas manual y no permite tener información a tiempo real.	0.07	1	0.07
6. Buena ubicación del local.	0.07	2	0.14
7. No existe una política de retención del talento humano.	0.05	1	0.06
8. No existe una evaluación del desempeño del personal.	0.04	1	0.06
TOTAL	1		2.83

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se muestra el total ponderado de 2.83, lo cual indica que el punto de vista estratégica interna general de la empresa está por encima de la media en su esfuerzo por perseguir estrategias que capitalicen las fortalezas internas y contrarresten las debilidades.

Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)

La matriz EFE permite evaluar y resumir información de una organización relacionado al aspecto social, económica, cultural, ambiental, política y demográfica del restaurante Popeyes.

Tabla 7. *Matriz de evaluación de los factores externos (EFE)*

Oportunidades	Peso	Calificación	Peso ponderado
1. Tecnología nueva que permite elaborar productos a menor costo y en menor tiempo.	0.10	3	0.24
2. Pocos competidores en rubro de pollo frito	0.10	4	0.36
3. Empresas ubicadas a los alrededores del restaurante como metro, terminal de empresas de transporte, grifo etc.	0.09	4	0.4
4. Cambios de hábito de consumo de las personas en el transcurso del tiempo, ya que la tendencia de la actualidad es preferir comidas rápidas.	0.09	4	0.36
Amenazas			
1. Presencia de restaurantes con productos sustitutos como bombos, Starbucks, kfc y pizza hut..	0.10	2	0.16
2. Estrategias agresivas que realicen los competidores actuales.	0.10	3	0.21
3. Aumento en el costo de los insumos.	0.09	2	0.16
4. Incremento del precio de alquiler del local.	0.08	3	0.24
5. Tendencia al consumo de comidas saludables con la aparición de campañas del Ministerio de Salud.	0.08	2	0.16
6. Protección al animal.	0.07	3	0.21
TOTAL	1		2.72

Fuente: Elaboración propio

En la tabla 8 se muestran calificaciones de la eficacia de los esfuerzos del restaurante, con tres puntos que indican una respuesta superior y uno que indica una mala. Se determinó una puntuación de 2.72, luego de que se estableció la matriz de EFE, lo que indica que el medio es atractivo para el Restaurante, ya que está por encima de la media de 2.5 en sus esfuerzos por perseguir tácticas que agreguen oportunidades externas y las frenen. amenazas.

Plan de capacitación

Se realizó una serie de operaciones variadas trazadas como una dirección instructivo completo, que tienen el objetivo de proporcionar respuestas de disposición y formación para todo tipo de ocasiones por ello a continuación se diseña un plan de capacitación en restaurante Popeyes dirigido a los trabajadores en temas ya mencionados anteriormente en esta investigación que son la seguridad alimentaria y la calidad de servicio para verificar la relación que existe entre las dos variables de estudio. La cual se realizará el plan de desarrollo de capacitación para tener en cuenta las actividades que realizó desde un principio hasta la actualidad.

- a) El planteamiento de la creación del modelo de plan de capacitación a los trabajadores del restaurante Popeyes
- b) Reclutar personal que conozca el tema de seguridad alimentaria, en te caso sería el jefe de operaciones de la marca.
- c) La realización de adquisiciones de materiales, afiches y equipos para la capacitación.
- d) Comunicar a los trabajadores del lugar y fechas del desarrollo de capacitación.
- e) Inicio de la capacitación y posterior a ello el registro y una evaluación para garantizar el desarrollo del mismo.
- f) Evaluar el efecto del plan de capacitación

Objetivo

El objetivo de la capacitación es aportar nuevos conocimientos de la seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000 a los trabajadores del restaurante Popeyes, así como dar los lineamientos necesarios que permitan asegurar la calidad y la seguridad de los alimentos a través del cumplimiento de los procedimientos para obtener un producto 100 % inocuo y seguro.

Alcance: Aplica para todos los trabajadores del restaurante Popeyes de la victoria

Elementos tangibles

Ubicación

Todos los establecimientos deben estar diseñados bajo las normas sanitarias correspondientes a la normativa de restaurantes de cada país. Teniendo en cuenta

varios aspectos a considerar para su construcción y operación. Algunos de ellos son:

- Alejado de fuentes de contaminación y/o riesgos de actividades vecinas con proliferación de plagas.
- Paredes y pisos sanitarios.
- Espacio físico suficiente para realizar las operaciones.
- Pasadizos amplios.
- Instalaciones seguras; con ventilación e iluminación correcta para cada área.
- Libre de materiales o equipos en desuso.

Popeyes de La Victoria cuenta con las siguientes estaciones: mostrador, empaquetado, delivery, sándwiches y tosty, freidora, empanizado, salón y oficina administrativa.

Estructuras físicas

- Los pisos están contruidos con materiales que son impermeables, no absorbentes, lavables y antideslizantes, no tienen grietas y son fáciles de limpiar y desinfectar. No debe haber material acumulado debajo del equipo. Se les dará una pendiente suficiente para que los líquidos se escurran hacia los fregaderos, dependiendo de la situación. Los lavabos estarán cubiertos y libres de escombros.
- Las paredes están hechas de materiales de colores claros, impermeables, no absorbentes y lavables. Son suaves y sin grietas, y son fáciles de limpiar y desinfectar. Se almacenarán en buenas condiciones de conservación e higiene. No debe haber acumulación de suciedad o polvo.
- Los techos están contruidos de tal manera que no acumulan suciedad y son fáciles de limpiar. No debe haber acumulación de polvo o escombros.
- Las ventanas y otras aberturas estarán libres de acumulación de suciedad y estarán protegidas de insectos y otros animales. También deben ser fáciles de desmontar para su limpieza y almacenamiento a largo plazo.
- En las zonas donde se preparan alimentos, las puertas tienen una superficie lisa y no absorbente, además de cierre automático. No debe haber acumulación de polvo, incluso en el marco.

- La presencia de pasillos requiere que sean proporcionales en amplitud a la cantidad de personas que los atraviesan, y nunca deben usarse como lugares de almacenamiento. Estará libre de escombros y residuos.

Área de preparación

La cocina o área de preparación debe ser lo suficientemente grande para acomodar la cantidad de alimentos a cocinar de acuerdo con el precio de venta del local. Desde la preparación inicial hasta la entrega del producto final al cliente, el diseño permite realizar todas las operaciones en condiciones higiénicas, sin riesgo de contaminación cruzada, y con la fluidez requerida para el proceso de elaboración de proteínas, patatas, complementos. y postres.

Atención al Cliente

El área de atención al cliente también conocido como counter o mostrador es el área en la cual los trabajadores toman el pedido al cliente a través de la computadora asignada, realizando en esta misma área el cobro del pedido antes de la entrega de los productos. En esta área se encuentran las cajas registradoras y la pizarra de precios con la presentación de los productos que se ofrecen.

El mobiliario, incluida la caja registradora, debe estar construido con materiales duraderos que sean fáciles de limpiar y mantener.

Iluminación

El nivel de iluminación, según la RM N° 375-2008-TR Norma básica de ergonomía, en el área de producción y almacenes será de 200 lux y en el área de oficinas y counter será de 300 lux. Esta es la mínima cantidad de luz natural o artificial, para hacer las labores de manera adecuada.

Las personas que trabajan en estos lugares no proyectarán sus sombras en el espacio de trabajo porque las fuentes de iluminación se colocarán de tal manera que no proyectarán sus sombras en el espacio de trabajo. No habrá distorsión de color en las regiones indicadas debido a la iluminación. Las bombillas y lámparas colgantes deben estar aisladas con protectores para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura, y también deben estar libres de grasa y polvo.

Ventilación

La ventilación es suficiente para evitar la acumulación excesiva de calor, la condensación de vapor, el polvo y la inhalación de aire contaminado. La contaminación no será arrastrada al área de preparación y consumo de alimentos por las corrientes de aire. También debe incluir un sistema de inyección de aire para reemplazar el aire que es extraído por la campana. Sobre los aparatos de cocción, se debe colocar una campana extractora lo suficientemente grande para eliminar adecuadamente los gases de cocción.

Las cocinas deben contar con campanas extractoras con sus respectivos ductos. Estas están ubicadas de manera que permiten una adecuada extracción de humos y olores y cubrir la zona destinada a freidoras; el mantenimiento se hará de manera periódica, de acuerdo a las recomendaciones del proveedor y a la vigencia del certificado emitido por el mismo.

Las campanas no deben tener gran acumulación de grasa, canaletas limpias y operativas. Se debe tener físicamente el último certificado de limpieza, este no debe tener más de un mes de emitido.

Abastecimiento de agua

La tienda deberá disponer de agua potable de la red pública, contar con suministro permanente y en cantidad suficiente para atender las actividades del establecimiento. En el caso de las tiendas que cuenten con cisterna, realizarán la cloración de agua, considerando que la cantidad de concentración mínima de cloración es de 0.5 ppm. La frecuencia de esta actividad, deberá definirse según la capacidad de la cisterna y cantidad de uso del agua.

El abastecimiento del hielo y/o agua para consumo humano, se obtiene a través de una productora (encima del dispensador de bebidas). El dispensador cumple con los estándares de calidad y su mantenimiento se realiza a través del proveedor (Arca Continental Lindley). El proveedor registra en una cartilla los 3 cambios de filtro. El registro permanece en la tienda como evidencia del cambio. Cuenta con una frecuencia de cambio de filtro:

- Pre filtro de agua cada 2 meses
- Filtro de agua cada 6 meses
- Filtro de Hielo cada 8 meses

Equipos y Utensilios

Cada equipo en tienda, está diseñado en su mayoría de acero inoxidable, lo cual ayuda a mantener la higiene del mismo. A su vez, estos diseños permiten que su limpieza sea de mayor facilidad para cada trabajador. Cada equipo posee su manual de instrucciones, con el fin de garantizar el uso correcto y seguridad de cada manipulador. Al igual que los equipos, todo el menaje en tienda es de material anticorrosivo y sanitario.

Los equipos y utensilios deben tener los siguientes cuidados

- Deben ser guardados en un ambiente seco y limpio.
- Colocarlos, en orden, en las repisas destinadas para su almacenamiento. Estos deben encontrarse en un área accesible, alejados de drenajes de aguas residuales o recipientes de residuos, a fin de evitar contaminación cruzada.

Recepción y Control de alimentos

- Comprobar las etiquetas de los productos, con el fin de verificar que sean productos aprobados por Popeyes. En caso de recepción de pollo
- Verificar el estado de funcionamiento y las temperaturas de las cámaras de refrigeración y congelación en cada turno.
- La cámara de refrigeración debe estar entre 33°F (1°C) y 38°F (3°C) y la cámara frigorífica debe estar entre -10°F (-23°C) y 0°F (-18°C).
- Mantener las puertas del refrigerador y del congelador cerradas tanto como sea posible, abriéndolas sólo por cortos períodos de tiempo.
- Utilizar el método "primero en entrar, primero en salir" (PEPS) para el almacenamiento de productos. Una rotación apropiada reducirá las posibilidades de deterioro.
- Guardar los alimentos crudos debajo de los alimentos preparados y asegurarse que los alimentos permanezcan cubiertos todo el tiempo.
- Guardar todos los alimentos manteniendo una separación de 2.5cm caja/caja, 5 cm caja/pared y 15 cm caja/piso.
- Guardar el material de limpieza y otros productos químicos lejos de las áreas de almacenamiento y preparación de alimentos.

- Mantener siempre los productos químicos en sus envases originales.
- Mantener siempre la cadena de frío.

Almacenamiento

Los almacenes deben mantenerse limpios, secos, ventilados y libres de roedores, animales y personas ajenas a la empresa. Los detergentes y desinfectantes, entre otros elementos químicos, deben almacenarse en un lugar seguro separado de los alimentos.

- Los alimentos no deben estar en contacto con el piso, se colocarán a una distancia mínima de 20cm del piso. Se dejará una distancia de 0,50m. entre hileras y de 0,50m. de la pared, esto con el fin de facilitar el tema de limpieza detrás de los anaqueles o entre filas o rumas. No solo es la circulación del aire.
- En envases herméticos y cerrados se deben guardar los alimentos secos.
- Se deben rotular y guardar en envases cerrados los alimentos a granel. Una vez abiertos, no se conservarán en el almacén, pasan directo a abastecer la estación de trabajo para su preparación.
- Los productos deben encontrarse segregados por tipo; es decir, los alimentos en una zona, en otra zona los descartables, bolsas y en otra zona las cajas.
- Los productos de limpieza y desinfección deben estar separadas de todo y con un rotulado que identifique la zona.
- El área debe de estar iluminada, las luminarias deben contar con protectores.
- No debe de encontrarse ningún producto vencido.

Registro de Seguridad Alimentaria

Una parte importante en la preparación de los alimentos, es el registro de seguridad alimentaria. Popeyes requiere un formato de registro diario de las temperaturas de seguridad alimentaria, donde se plasme las temperaturas de los equipos y productos para no romper la cadena de frío.

Proceso de Cocción

El proceso de cocción en el local se realiza a través de la Freidora, misma que debe cumplir con los parámetros de temperatura (340°F) y tiempo, de acuerdo al producto en cocción. Estos parámetros deben ser verificados constantemente. La manteca que se está usando en las freidoras debe ser revisado con el uso del testo. La verificación del mismo no debe exceder del 23% de compuestos polares, ningún alimento debe ser retirado de la freidora hasta que no haya terminado la completa cocción.

Conservación de alimentos preparados

Se deben cubrir los productos con tapas sólidas para prevenir la contaminación. Solo los productos en la mesa de vapor que tienen cucharones deben llevar tapas ranuradas. Al almacenar y calentar los productos con arroz, se debe crear una especie de canal en el centro del inserto para permitir que la refrigeración y el recalentamiento sean más rápido; los productos se deben mezclar cuidadosamente antes de revisar su temperatura.

Los productos en el gabinete de retención o en la mesa de vapor deben calentarse a una temperatura de 165 °F (73 °C) durante al menos 1min de ser necesario. Los productos se deben desechar cuando vence la hora de retención, misma que varía según el producto. Para garantizar la correcta apertura del local, los productos deben estar en la línea de servicio y listos para los clientes 10 minutos antes de abrir el restaurante.

Contaminación cruzada

Los alimentos crudos almacenados en equipos fríos se mantienen seguros (las bolsas siempre deben estar cerrados) y se mantienen separados de los alimentos destinados al consumo inmediato. Las personas que manipulan alimentos con las manos deben lavarse y esterilizar las manos antes y después de entrar en contacto con comidas preparadas o listas para comer.

Los alimentos crudos y preparados deben manipularse en mesas distintas y con diferentes utensilios. Después de usar alimentos crudos, las mesas de trabajo deben limpiarse y desinfectarse.

Los tachos de basura deben tener tapa y deben de contar con bolsa de basura en su interior y no debe estar ubicado muy cerca de la zona de manipulación de alimentos.

Alérgenos

Los alérgenos son sustancia que pueden provocar una reacción alérgica en personas, de acuerdo a la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/ DIGESA, los alimentos considerados como hipersensibles son los siguientes.

- Cereales que contienen gluten (trigo, centeno, cebada, avena, espelta o sus cepas híbridas, y productos de éstos)
- Crustáceos y sus productos (camarones, langostinos, cangrejos y productos de estos)
- Huevos y productos de los huevos
- Pescado y productos pesqueros
- Maní, soja y sus productos
- Leche y productos lácteos (incluida lactosa)
- Nueces de árboles y sus productos derivados
- Sulfito en concentraciones de 10 mg/kg o más (verificar en los alimentos pre envasados a ser utilizados en la preparación)

Trazabilidad

Los productos serán controlados mediante las Hojas de Control de Producto o Producto Control, se capacitará a los trabajadores en el uso de este registro, así mismo estas hojas sirven para indicar cuándo se preparó o descongeló el producto y cuándo debería usarse o desecharse.

Es importante que el registro sea el correcto, para que otros miembros del personal sepan por cuánto tiempo pueden usarse los productos.

Figura 3. Hoja de Control de Producto/ Product Control

Popeyes[®]
Product Control
 Hoja de Control de Producto

Today's Date **1** _____
[Fecha de hoy]

Week Day **2** S M W TH F S
[Día de la semana]

Time In **3** _____ am/pm Initials **4** _____
[Hora de Preparación] [Iniciales]

Prepared Items* 5
Producto Preparado*

Red Rice... 24 hours <small>[Arroz Rojo... 24 horas]</small>	Cajun Rice... 12 hours <small>[Arroz Cajun... 12 horas]</small>
Cole Slaw... 48 hours <small>[Ensalada de Col... 48 horas]</small>	Chicken Batter... 3 days <small>[Batter del Pollo... 3 días]</small>
Cajun Gravy... 48 hours <small>[Gravy Cajun... 48 horas]</small>	other [otras]

*Held-over Red Bean & Cajun Meal chubs must be used by 2pm next day [Chubs recalentados de Frijoles y carne cajun se deberán de usar a las 2pm del siguiente día]

Defrosted Items 6
Producto descongelado

Red Beans... 7 days <small>[Frijoles... 7 días]</small>	Cajun Meat... 7 days <small>[Carne Cajun... 7 días]</small>
Cajun Gravy... 7 days <small>[Gravy Cajun... 7 días]</small>	Shallots... 4 days <small>[Chalotas... 4 días]</small>
other [otras]	

Seasoned Chicken 7
Pollo Sazonado

Spicy... 3 days <small>[Picoso... 3 días]</small>	Mild... 3 days <small>[Regular... 3 días]</small>
--	--

Kill Date **8** _____
[Fecha de Matanza]

When to Pull Item 9
Cuando Usar

Pull Date _____
[Fecha de uso]

Pull Day **10** S M T W T F S
[Día de Uso]

Time **11** _____ am/pm
[Fecha de uso]

Fuente: NGR

El trabajador debe seguir los siguientes pasos para el correcto registro en la Hoja de Control del producto:

1. Escribir la fecha del día (en cifras).
2. Encerrar con un círculo el día (en letras).
3. Escribir la hora en la que se está realizando este registro.
4. Debe anotar su nombre y apellido
5. Si se trata de un Producto Preparado, se encierra, con un círculo, el nombre del producto. En caso no se encuentre el nombre del producto, se deberá escribir, en letras, en el espacio designado para dicho fin.
6. Si se trata de un Producto descongelado, se encierra, con un círculo,

el nombre del producto. En caso no se encuentre el nombre del producto, se deberá escribir, en letras, en el espacio designado para dicho fin.

7. Si el pollo ha sido condimentado, se encierra en un círculo, el tipo de pollo.
8. Escribir la fecha de sacrificio o caducidad.
9. Escribir la fecha en la cual se debe retirar el producto (cuando termina el tiempo de retención).
10. Encerrar con un círculo, el día de la semana en que el producto va a caducar.
11. Escribir la hora en la cual caducará

Uso del uniforme

En la cocina, los trabajadores de alimentos deben usar ropa protectora que cubra todo su cuerpo, su cabello debe estar completamente cubierto y deben usar botas. Toda la ropa debe ser lavable, limpia y en buen estado de funcionamiento. Las camisas de entrada de la cámara deben estar limpias y en buen estado. En el caso de cocinar, los trabajadores deben usar zapatos negros y botas limpias. El resto de los empleados deben usar ropa de seguridad limpia y en buen estado.

Tabla 8. *Cronograma de capacitación*

Temas	Objetivos	Responsable	Alcance	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	SI	NO
Seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000.2018	Socializar con los encargados de producción las responsabilidades cumplir con los procedimientos de seguridad alimentaria	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X		X				
Buenas prácticas de manipulación de alimentos	Dar los lineamientos que permitan asegurar la calidad y la seguridad de los alimentos a través del cumplimiento de las buenas prácticas de manipulación (BPM) que permitan proporcionar a los clientes alimentos que sean inocuos	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente		X	X	X	X	X	X		X					
Inocuidad de alimentos	Hacer conocer la importancia de la inocuidad de alimentos dentro del restaurante	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente		X	X	X	X	X	X							
Calidad de servicio	Proporcionar mayor información de la importancia de la calidad de servicio.	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente	X	X	X	X	X	X			X					
Capacidad de respuesta en atención al cliente	Proporcionar los conocimientos y las habilidades al personal para una buena atención	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente	X	X	X	X	X	X	X		X					
Seguridad en atención al cliente	Proporcionar los conocimientos y las habilidades al personal para una buena atención	Gerente de tienda	Trabajadores de área de Producción y atención al cliente	X	X	X	X	X	X	X		X					

Fuente: Elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos

Para la siguiente investigación en cuanto al procesamiento de datos se aplicó la estadística descriptiva.

Domínguez (2015) afirmó que la estadística descriptiva se utiliza para describir fenómenos sociales y clínicos en un contexto temporal y, como resultado, determinante geográficamente. Su objetivo es describir los fenómenos sociales y clínicos desde un punto de vista estadístico, estimando frecuencias o promedios, así como otras medidas univariadas (p.53).

De la cita la finalidad de aplicar la estadística descriptiva es para determinar y detallar los resultados obtenidos del instrumento a través de gráficos y tablas para una mayor desarrollo y entendimiento, este análisis es muy objetiva ya que nos ayuda a mostrar a los resultados detallados de cada una de los cuestionarios de la encuesta.

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se tuvo en cuenta el sentido ético como formación profesional adquirido. Para el desarrollo de esta investigación se tuvo que solicitar respectiva autorización a la empresa Popeyes S.A. sucursal del distrito de La Victoria, para desarrollar nuestra investigación con fines de ampliar los conocimientos y de alguna y otra manera solucionar problemas en la empresa mas no para perjudicarla, dicho documento de autorización se encuentra en el anexo 8 de esta investigación. Por último, los datos de la organización exhibieron confidencialidad y se protegió la identidad de las personas que participaron en el estudio. De igual forma, este estudio se realizó sin alterar los datos recolectados de la empresa, demostrando dedicación y honestidad.

IV. RESULTADOS

Generalidades de la Empresa

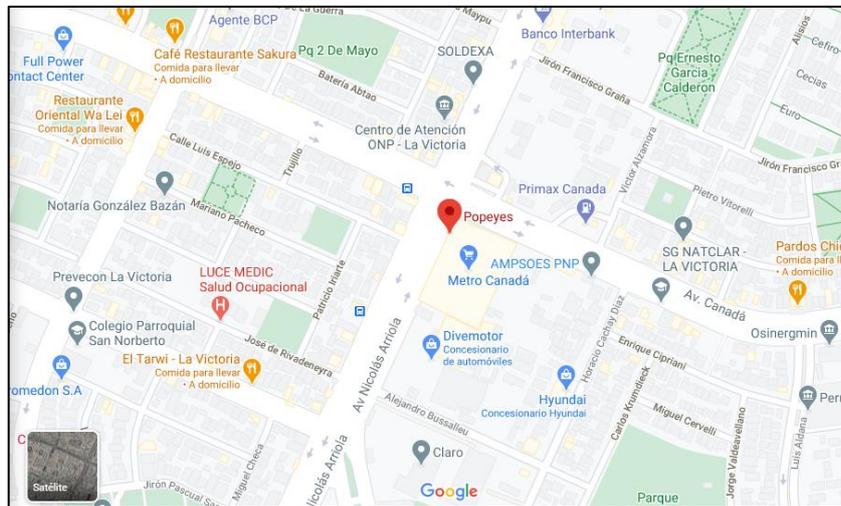
Popeyes, es una cadena de restaurantes con 8 años de experiencia en el mercado, actualmente cuenta con 22 locales a nivel nacional y más de 400 trabajadores en diversas áreas. La empresa pertenece al sector alimenticio, se especializa en la elaboración y venta de pollo frito, sándwiches, Rolls, menús y postres. Sus clientes son todo tipo de personas y de todas las edades.

Misión: Conquistar a cada cliente con nuestra comida, cultura y servicio, haciendo las cosas con pasión y celebrando el sabor de la vida.

Visión: Ser los líderes en la categoría de pollo frito en el Perú.

La empresa se ubica en la Av. Canadá 1110, distrito de la Victoria, Lima, Perú.

Figura 4. Ubicación de la empresa



Fuente: Google Maps (2020)

Valores

Pasión por servir: Cada trabajador tiene la pasión por atender a los clientes

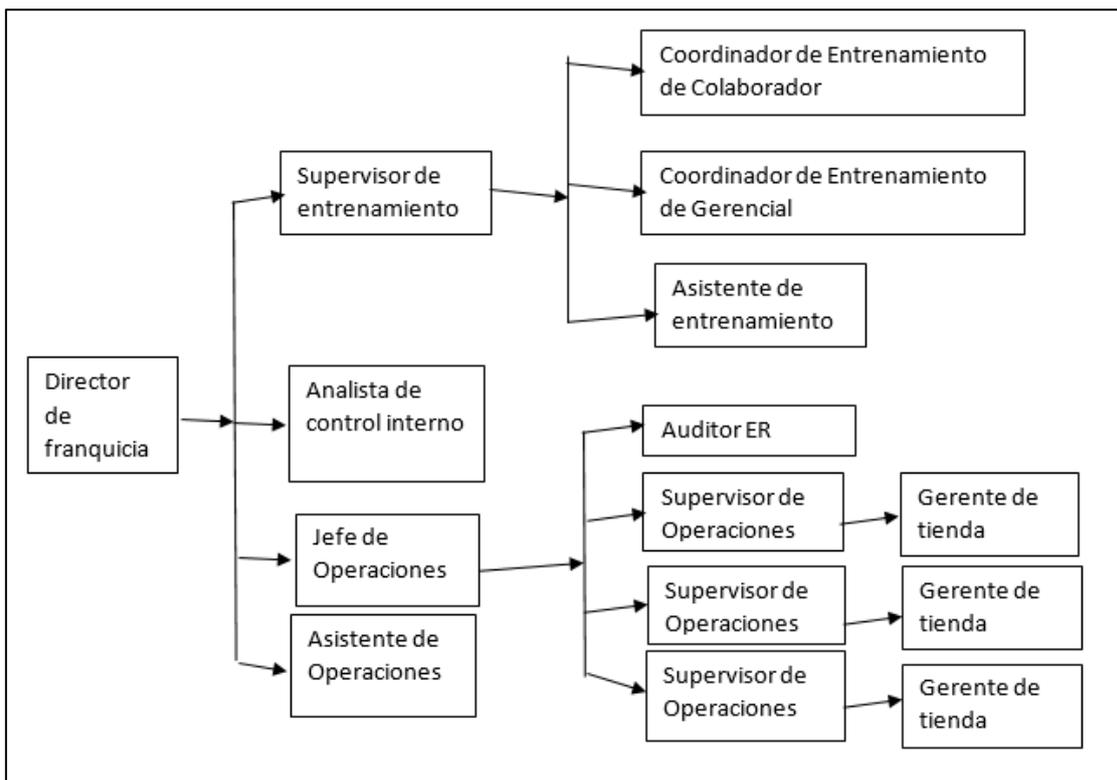
Obsesión por la calidad: Los trabajadores buscan entregar productos de calidad a los clientes

Mentalidad de aprendiz: Hace referencia que los trabajadores estén en constante cuestionamiento de las cosas que aprende día a día.

Pensamiento analítico: Hace referencia a que las personas tengan un sentido adicional para cualquier cosa

Determinación de la ejecución: Hace referencia a que las personas cumplan con los procedimientos establecidos.

Figura 5. Organigrama del restaurante Popeyes

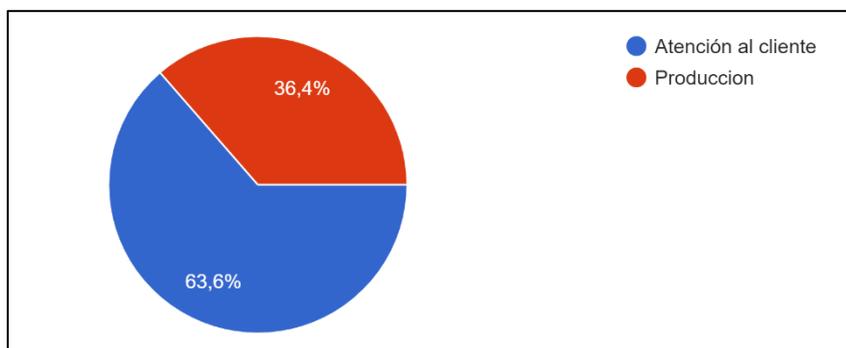


Historia de la empresa

Popeyes se inicia en 1972 en la ciudad de Nueva Orleans, en 1976 se inicia la apertura de franquicia; esta franquicia se inauguró en varios estados del país. En 1989 es vendido a AFC Enterprises (*America's Favorite Chicken company*) empresa de comida rápida especializada en pollo de AFC. El año 2012 Popeyes inauguró en Lima su primera tienda, después 3 tiendas más se abrieron en los distritos de Miraflores y Magdalena. Actualmente Popeyes tiene 3102 locales en todo el mundo (2.347 en Estados Unidos y 755 en el resto de países). la intención de la compañía es alcanzar los 40.000 locales en los próximos ocho o diez años.

Análisis descriptivo - Resultados de la encuesta.

Figura 6. Área que pertenece los encuestados



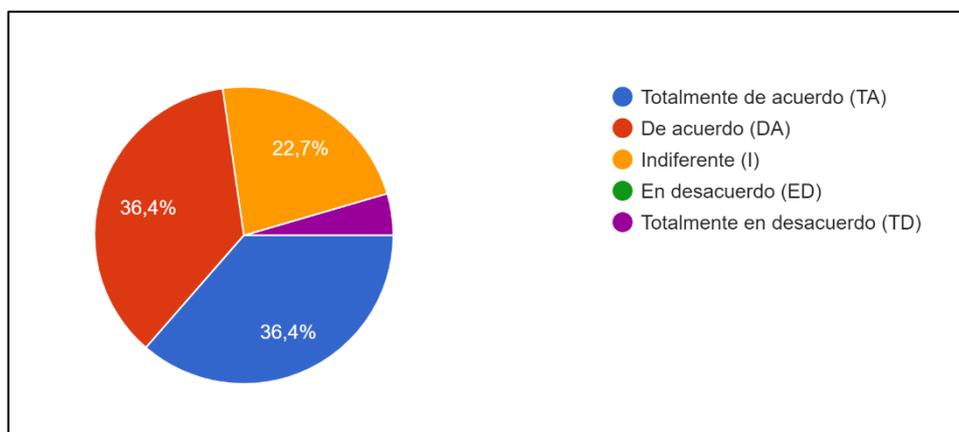
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 6 resume que el total de encuestados que los trabajadores son 22 y el 63.6 % que equivale a 14 personas pertenecen a área de atención al cliente y 36.8 % equivale a 8 trabajadores de producción.

Análisis descriptivo de la variable 1: Seguridad alimentaria

Indicador: Oferta de Productos

Figura 7. ¿Qué tan de acuerdo esta con los productos que oferta?

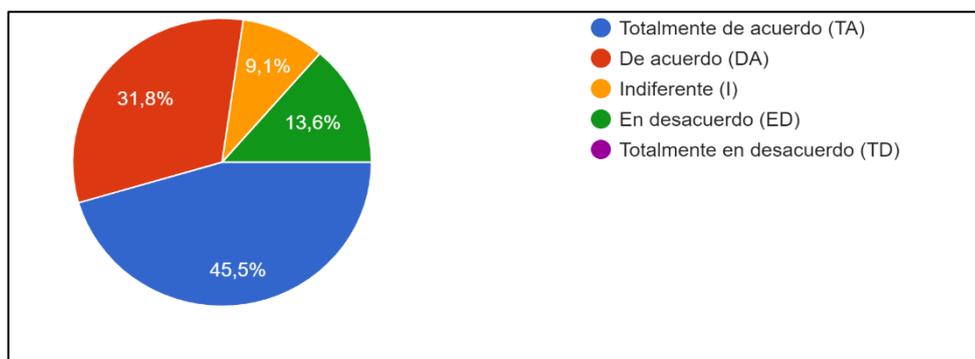


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 7, indica que el 36.4% del total de trabajadores de esas dos áreas están Totalmente de acuerdo y de acuerdo con las ofertas que realiza el restaurante público y solo una persona está totalmente en desacuerdo.

Indicador: Capacidad de Producción

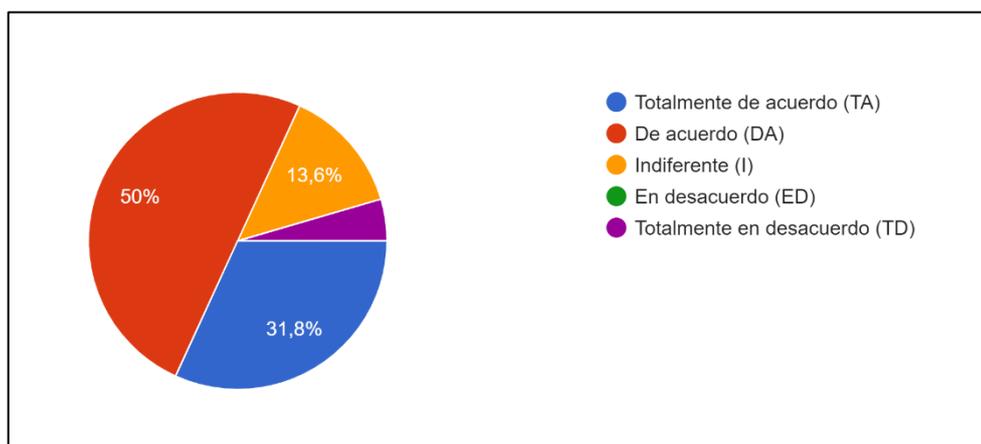
Figura 8. ¿Qué tan de acuerdo está con la afirmación “los proveedores siempre brindan insumos saludables?”



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 8 se rescata que el 45.5 % de los trabajadores están Totalmente de acuerdo en que “Los proveedores brindan insumos saludables”.

Figura 9. ¿Normalmente los proveedores brindan los productos e insumos de forma puntual?

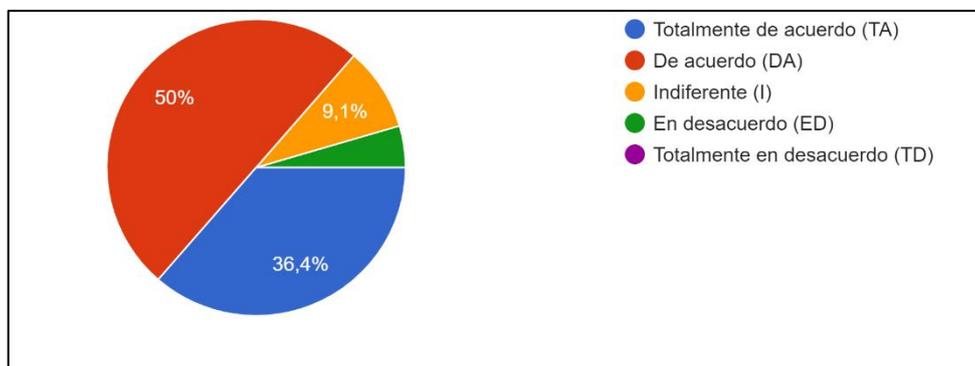


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según el grafico del total de trabajadores 11 mencionan que los proveedores brindan los productos en buen estado.

Indicador: Capacidad de Segmentación

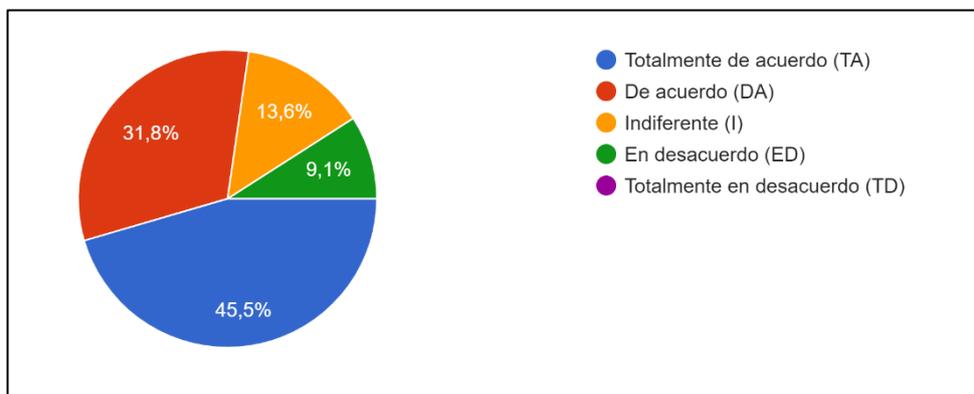
Figura 10. ¿Está de acuerdo con los precios del restaurante en relación al mercado?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 9, indica que el 50 % de los trabajadores mencionan que el precio está de acuerdo al mercado esto debido a un ligero aumento de los precios por el estado de emergencia.

Figura 11. ¿El restaurante ofrece productos para todos los segmentos sociales?

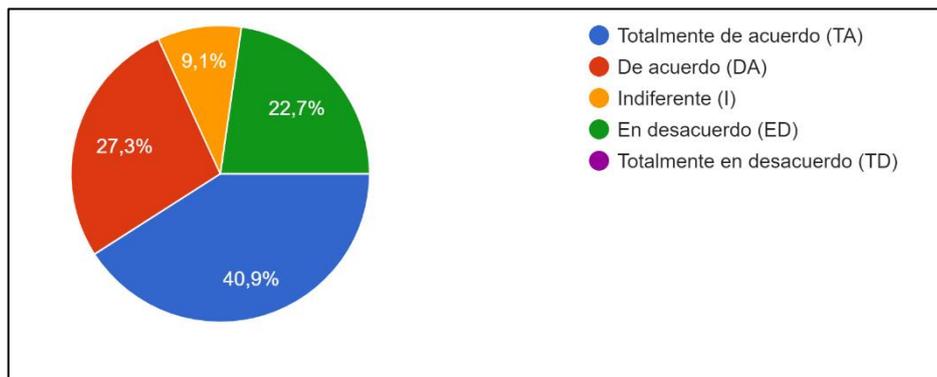


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 11, muestra de que los el 45.5% de los trabajadores están totalmente de acuerdo de que el restaurante Popeyes ofrece sus productos a todo tipo de personas.

Indicador: Manipulación de alimentos

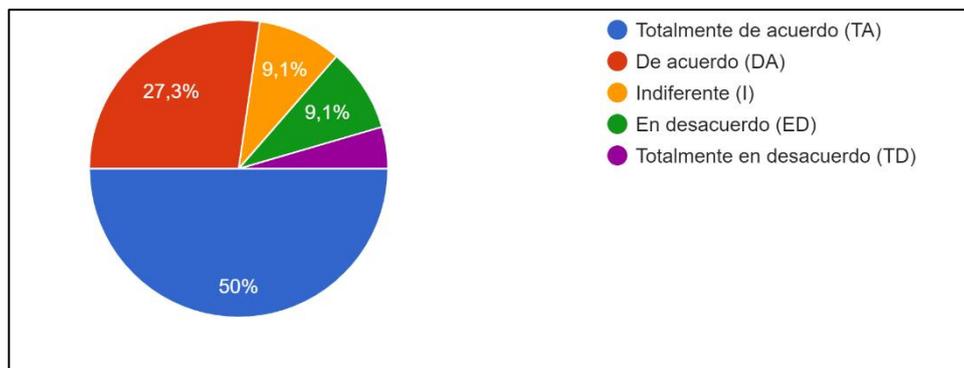
Figura 12. ¿Cree usted que todos los trabajadores del restaurante Popeyes cumplen con los procedimientos establecidos y garantizan la seguridad alimentaria?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 12, indica que el 40.9 % de los trabajadores del restaurante Popeyes están totalmente de acuerdo, 27.3 % están de acuerdo y 22.7 % está en desacuerdo sobre el cumplimiento de los procedimientos y la garantía de la seguridad alimentaria

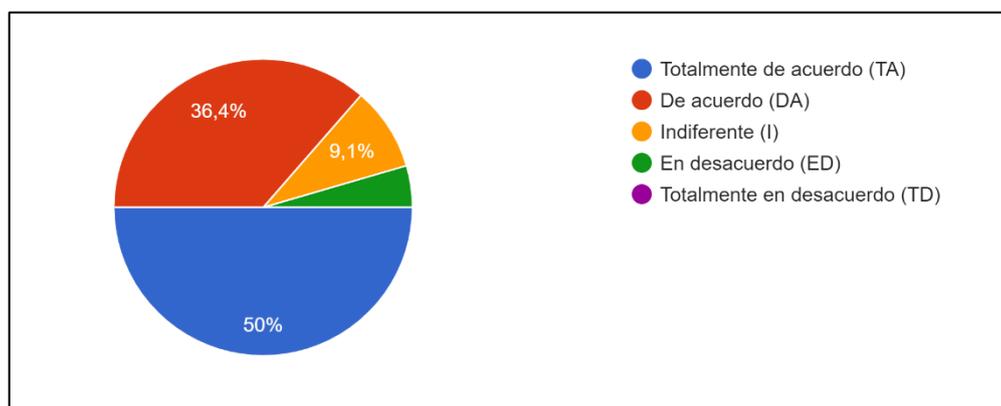
Figura 13. ¿Los trabajadores realizan un correcto lavado de utensilios?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según lo encuestado solo el 50 % de los trabajadores cumplen el lavado de utensilios de manera correcta.

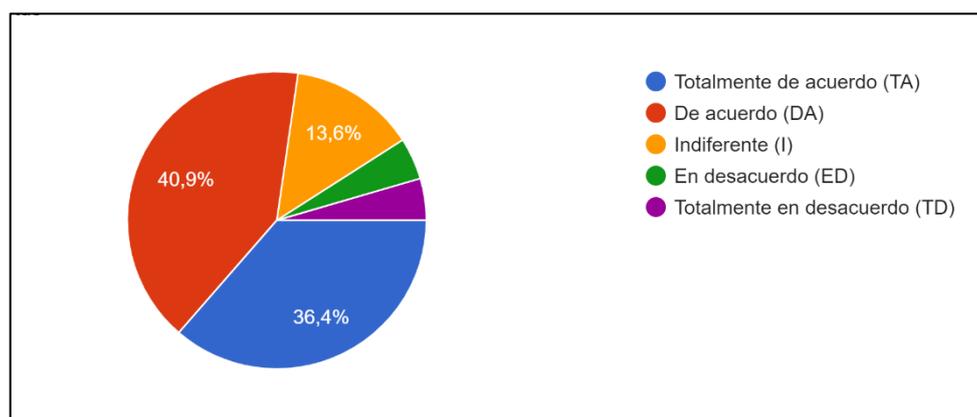
Figura 14. ¿Considera que la cocina es adecuada para la preparación de alimentos?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la figura se observa que el 50% de los trabajadores mencionaron que el área de cocina es la adecuada.

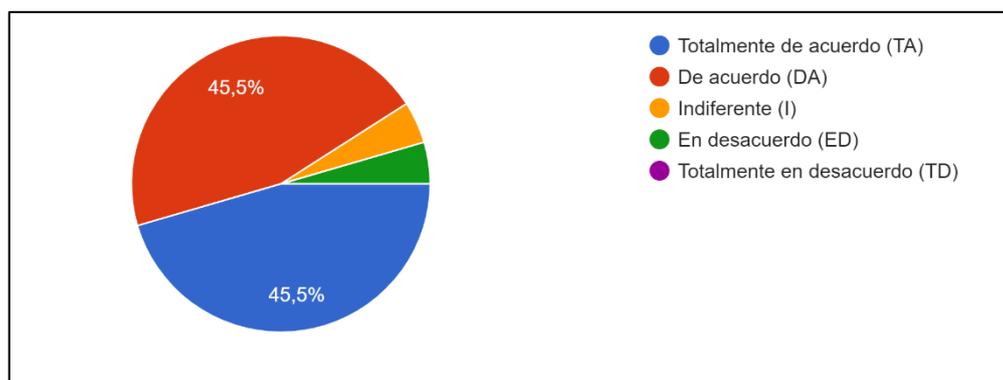
Figura 15. ¿Los residuos de cocina son almacenados en el lugar adecuado?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 15 se observa que solo el 36.4 % de los trabajadores están totalmente de acuerdo sobre el almacenamiento en un lugar adecuado los residuos.

Figura 16. ¿Los insumos de preparación se almacenan dentro de la temperatura correcta?

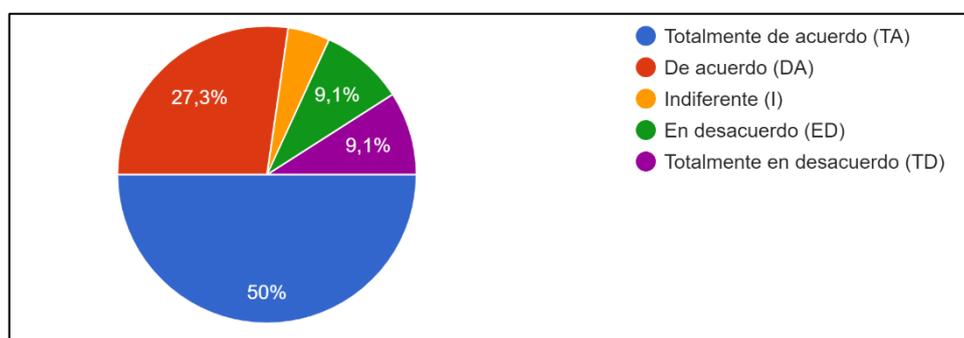


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: del gráfico se resume que los insumos son almacenados de manera correcta y aun a temperatura correcta, de ello solo una persona respondió en desacuerdo.

Análisis descriptivo de la variable 2: Calidad de servicio

Figura 17. ¿Qué tan de acuerdo esta con la calidad de servicio que brinda el restaurante Popeyes?

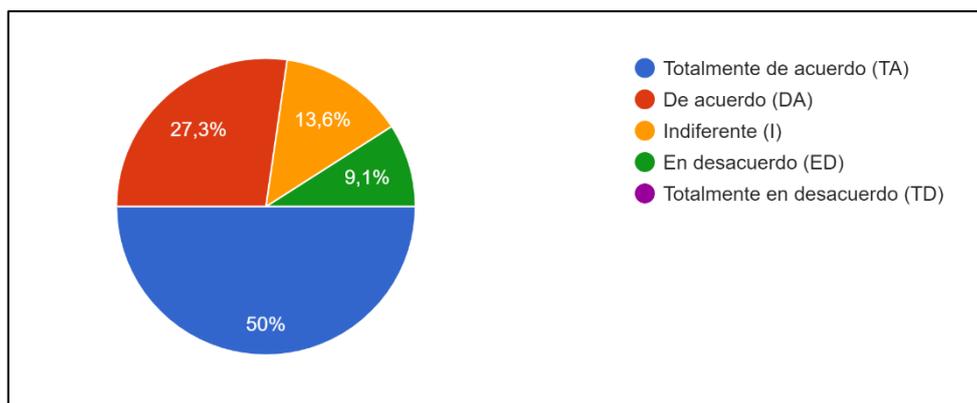


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 17 se muestra que el 50% de los trabajadores mencionaron que estuvieron totalmente de acuerdo con la buena calidad de servicio que brinda el restaurante Popeyes y 9.1% totalmente en desacuerdo.

Dimensión: Elementos tangibles

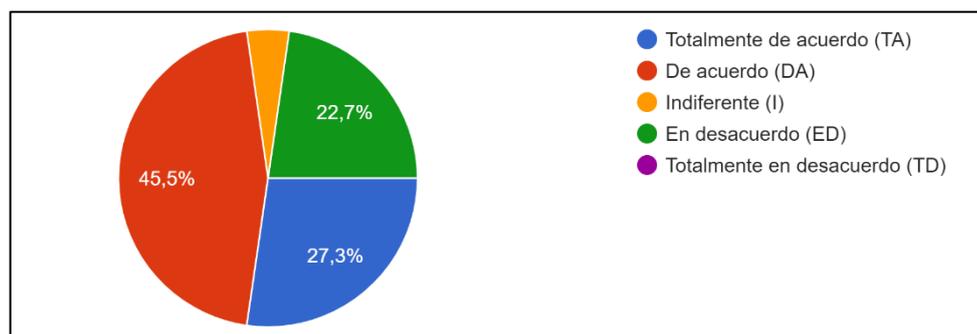
Figura 18. ¿Qué tan de acuerdo esta con la limpieza del restaurante?



Fuente: Elaboración propia

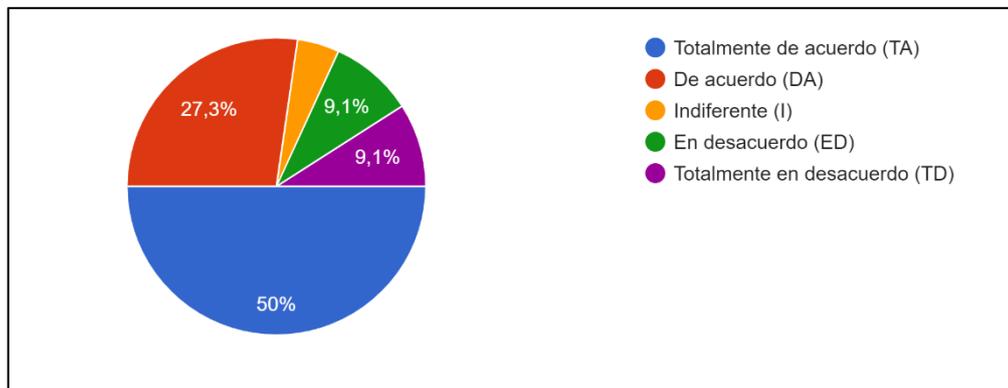
Interpretación: La figura 18, muestra que un 50% de los trabajadores respondieron que estuvieron totalmente de acuerdo y solo el 9.1 % en desacuerdo.

Figura 19. ¿consideras que la publicidad del restaurante es visible y atractiva?



Interpretación: Según el gráfico 45.5% de los trabajadores respondieron que estuvieron de acuerdo y 22.7 % en desacuerdo.

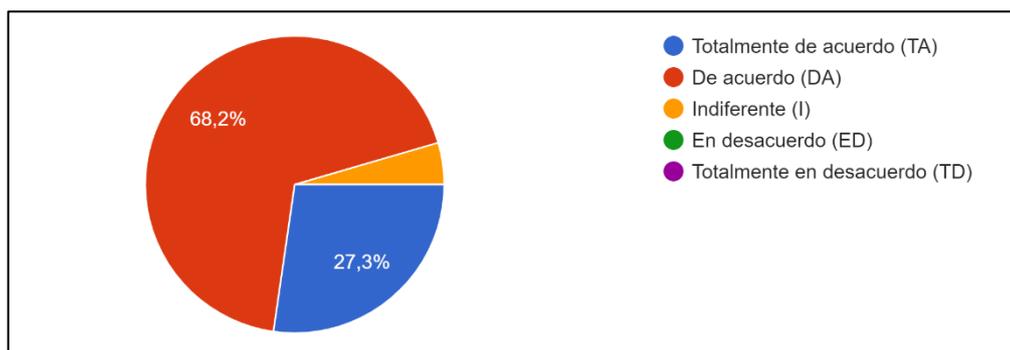
Figura 20. ¿Cree usted que los clientes se fijan en las instalaciones físicas a la hora de adquirir sus productos en el restaurante Popeyes?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 20 indica que el 50% de los trabajadores mencionaron estar totalmente de acuerdo y el 9.1% totalmente en desacuerdo, que los clientes se fijan en las instalaciones físicas a la hora de adquirir sus productos en el restaurante Popeyes

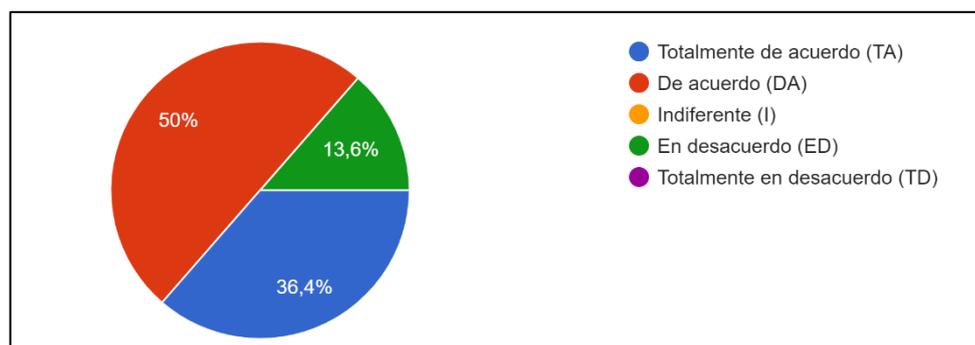
Figura 21. ¿Qué tan de acuerdo esta de que el restaurante tiene los equipos e instalaciones en buen estado?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del grafico el 68.2% de los trabajadores mencionaron que las instalaciones físicas del restaurante son seguras, el 27.3 % están totalmente de acuerdo y un 4.5 % mencionaron que el restaurante no tiene los equipos e instalaciones en buen estado.

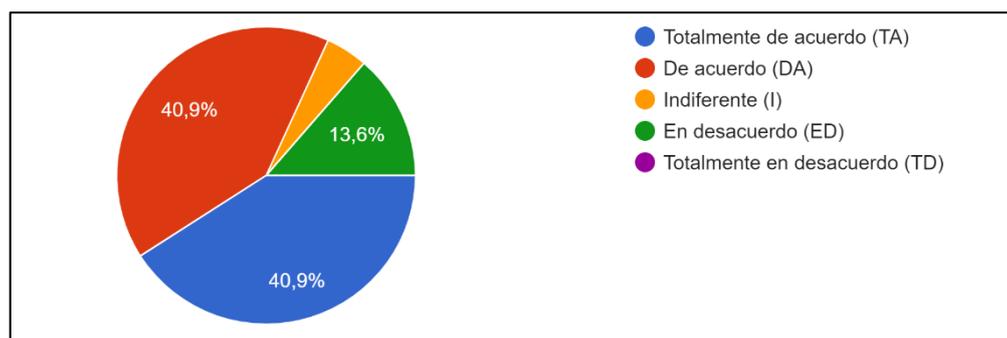
Figura 22. ¿Los trabajadores del restaurante Popeyes, presentan un apariencia formal e institucional?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 22, se observó que el 36.4 % estuvo totalmente de acuerdo con que los trabajadores presentan una apariencia formal e institucional y el 13.6 % estuvieron en desacuerdo.

Figura 23. ¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene una buena infraestructura para la cantidad de clientes?

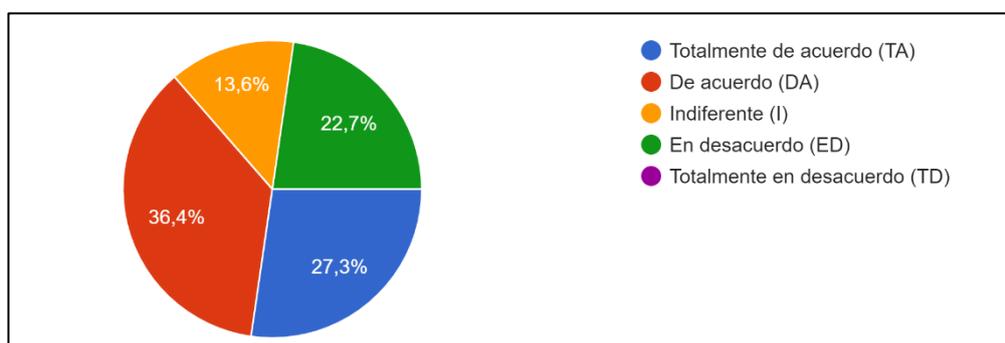


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 23 se observa que el 40.9 % del total de trabajadores menciona que estuvieron totalmente de acuerdo de que el restaurante tiene una buena infraestructura para la cantidad de clientes y el 13.6% estuvieron en desacuerdo

Dimensión: confiabilidad

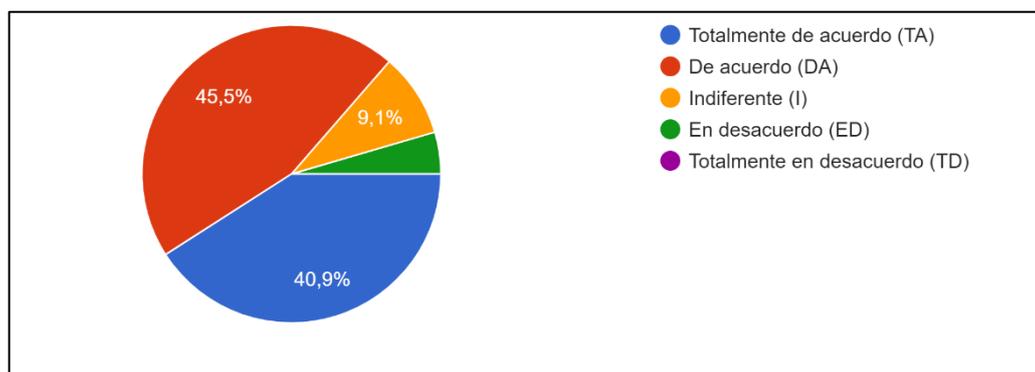
Figura 24. ¿Qué tan de acuerdo está de que los trabajadores realizan un buen servicio en sus canales de atención?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 24 se resume que el 27.3 % y 36.4 % respondieron que estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo simultáneamente en mención a que los trabajadores realizan un buen servicio

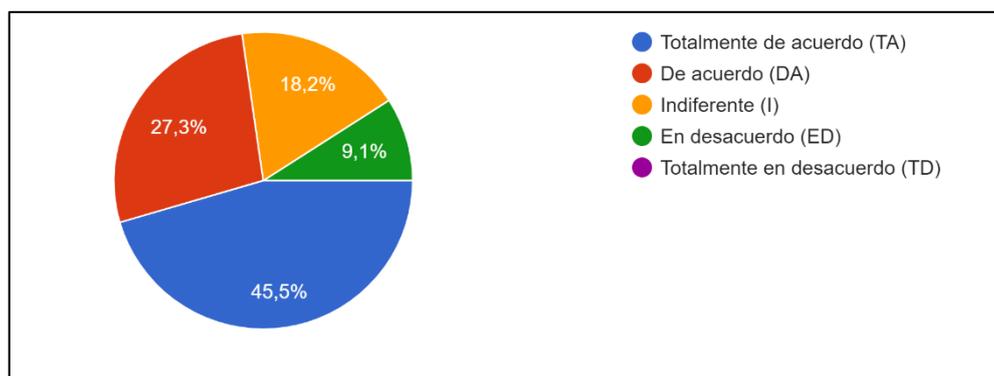
Figura 25. ¿Está satisfecho de que el restaurante realiza el servicio en el tiempo prometido?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 25, muestra que el 45.5 % de los trabajadores menciona que el restaurante Popeyes realiza un servicio en el tiempo prometido sin embargo el 5.5% está en desacuerdo

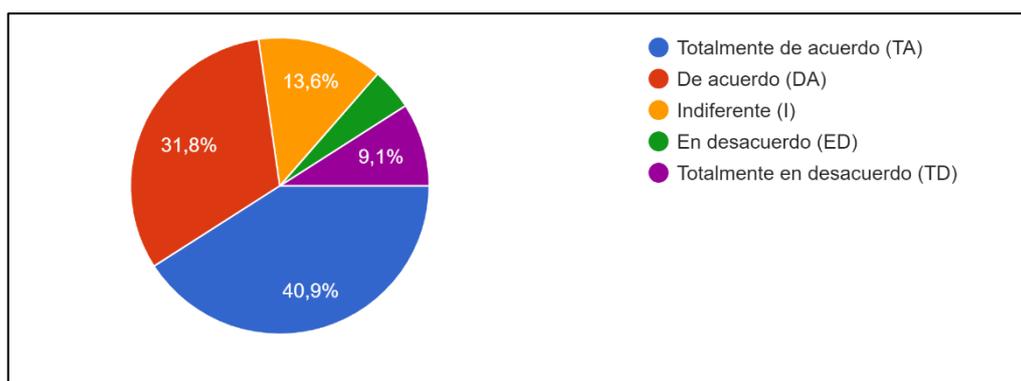
Figura 26. Al tener algún problema con el servicio, ¿el personal muestra interés por solucionarlo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura muestra que el 45.5 % de los trabajadores muestran interés por solucionar un problema mientras que el 9.1% no está de acuerdo en darle solución.

Figura 27. ¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante y los trabajadores ofrezcan un servicio rápido?

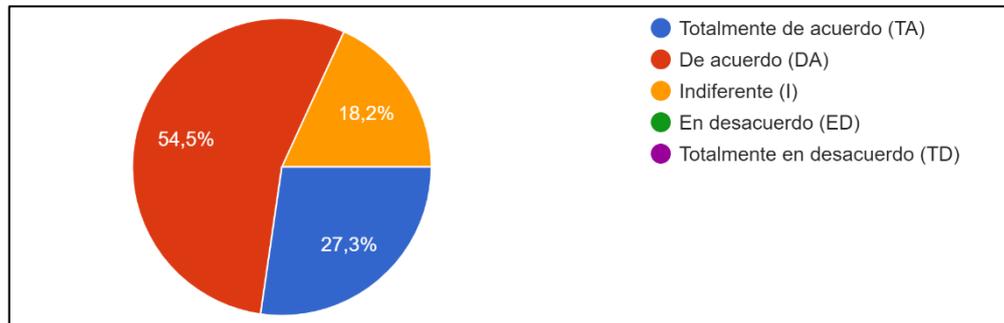


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La figura 27, indica que el 40.9 5 de los trabajadores ofrecen un servicio rápido sin embargo el 4.4% están en desacuerdo de lo mencionado.

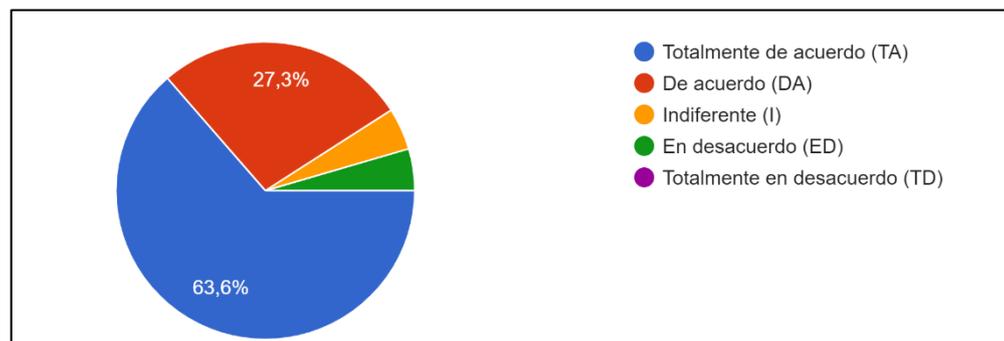
Dimensión: Capacidad de respuesta

Figura 28. ¿En el restaurante los trabajadores comunican a los clientes el tiempo de espera de su producto?



Interpretación: En la figura anterior se muestra que el 54.5 % de los trabajadores comunican a los clientes el tiempo de espera de su producto mientras que existe un 18.2 % que es indiferente.

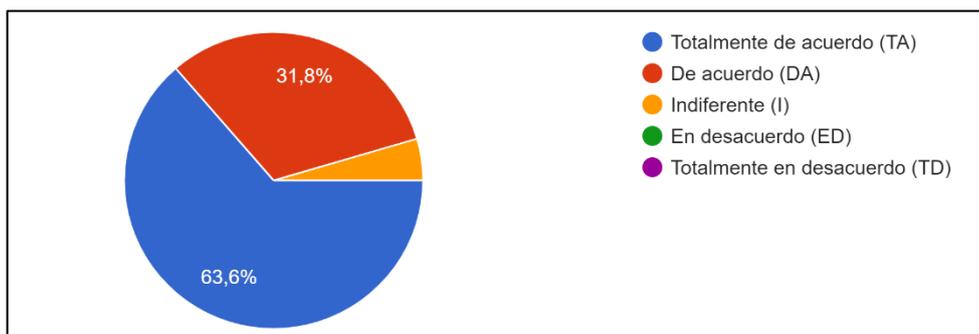
Figura 29. ¿Usted está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?



Fuente: Elaboración propia

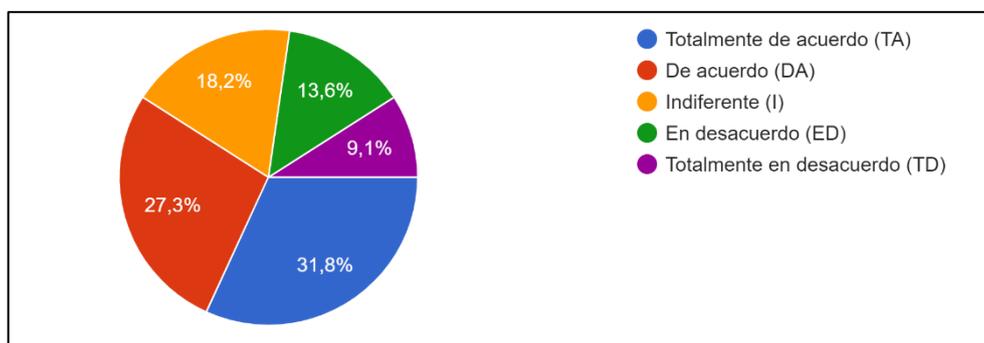
Interpretación: La figura 29, indica que el 63.6 % de los trabajadores está siempre dispuesto a ayudar a los clientes mientras que existe un 4.4 % que está en desacuerdo.

Figura 30. ¿Eres amable al atender a los clientes?



Interpretación: Del grafico el 63.6 % de los trabajadores se consideran amables al atender a los clientes mientras que existe un 4.6 aún son indiferentes con esa pauta.

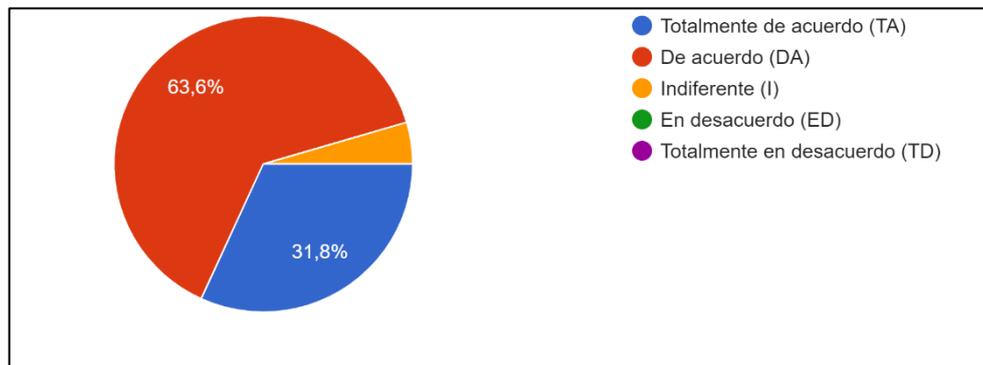
Figura 31. ¿Consideras que hay suficiente personal para la atención en tu turno?



Interpretación: En la figura se observa que el 31.8 % de los trabajadores consideran que hay suficiente personal para la atención en sus turnos mientras que existe un 9.1 % considera que no hay suficiente personal para la atención en su turno.

Dimensión: Seguridad

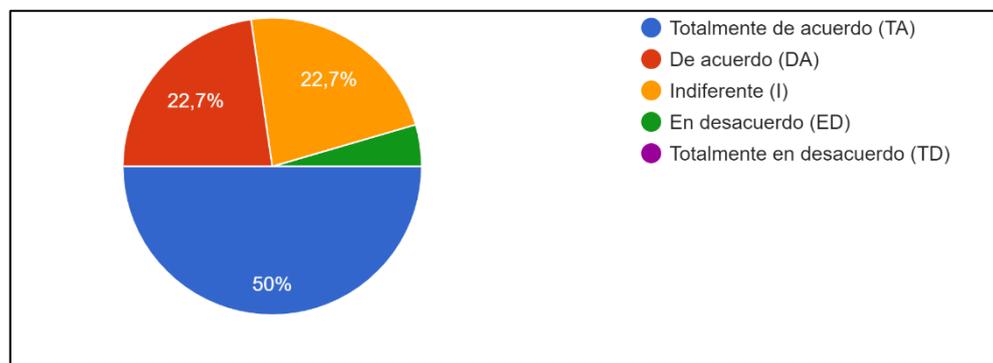
Figura 32. ¿El cliente se siente seguro a la hora de realizar un pago con tarjeta o efectivo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según se muestra en la figura 32, el 63.6 % de los trabajadores mencionan que es seguro el pago por todos los medios mientras que el 4.6 % de mencionaron indiferente.

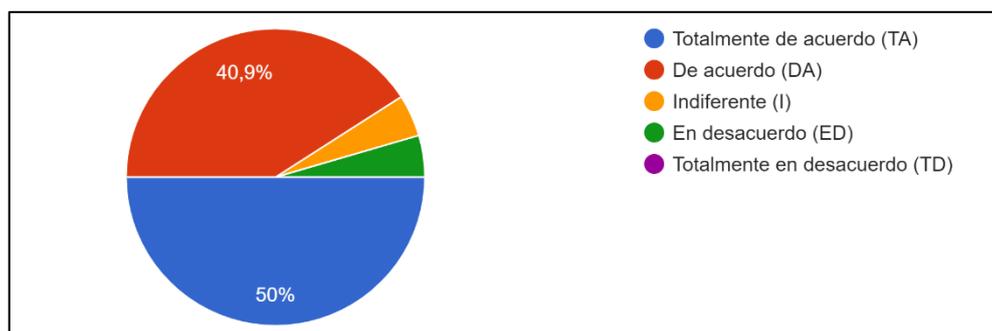
Figura 33. ¿El cliente debería sentirse seguro al realizar un pedido por Delivery?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 33, se observa que el 50% de los trabajadores mencionaron que realizar pedido por Delivery es seguro en el restaurante Popeyes y solo 4.6% mencionaron que están en desacuerdo.

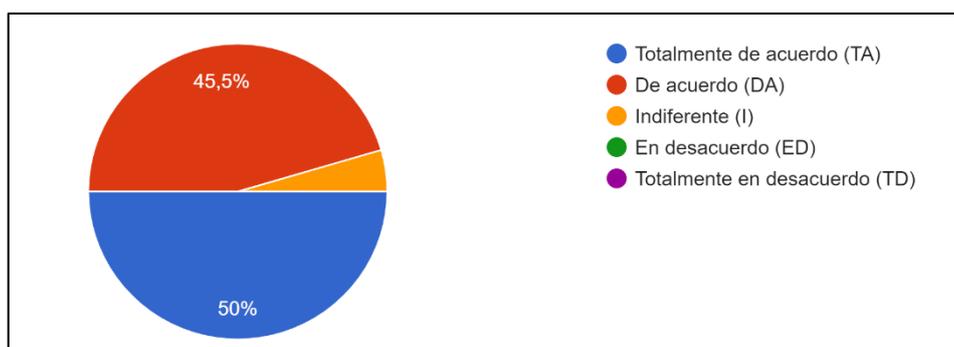
Figura 34. ¿Confía en los productos alimenticios que aparecen en los anuncios publicitarios?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 33, se observa que el 50% de los trabajadores confían en los productos que aparecen en los anuncios, el 40.9 % está de acuerdo y solo el 4.5% no confían en los productos anunciados.

Figura 35. ¿Al atender a los clientes le trasmite confianza?



Interpretación: En la figura 35, se observa que el 50% de los trabajadores mencionaron que al atender ellos transmiten confianza y el 4.5% indiferente.

VI. DISCUSIÓN

En este apartado del estudio el cual está relacionado con los puntos de discusión donde se indican los resultados y hallazgos que se obtuvieron en el transcurso de la duración del estudio los mismos que fueron comparados con los resultados de otros autores considerados en el estudio. Los análisis de estas discusiones se detallan en los siguientes puntos de discusión:

Primera discusión

Como primera discusión del estudio se consideró los resultados logrados, luego de haber obtenido los diversos resultados preliminares o parciales de nuestra segunda variable de estudio el cual está referido a la calidad de servicios; cabe indicar que para ello se diseñaron instrumentos como el cuestionario el cual como contenido tuvo los indicadores que permitió medir esta variable, como se indica en el anexo 3, además previo a ello se realizaron el diagnóstico o conocimiento del negocio como tal, temas como conocer los clientes, los productos ofertados y las maquinarias usados en el proceso de elaboración de los platos que se preparan en dicho local de servicio de comida; todo lo indicado permitió conocer el entorno de la empresa lo que facilitó su estudio. El mencionado cuestionario se aplicó a 22 colaboradores de los cuales el 63% fueron de atención al cliente y el 36% fueron colaboradores de producción según se muestra en la figura 6, página 48. De acuerdo con los resultados obtenidos, el plan de seguridad alimentaria bajo la Norma ISO 22000:2018 y la calidad de servicio se relaciona significativamente en el restaurante Popeyes de La Victoria; ya que a través del plan de seguridad alimentaria se pudo brindar una buena calidad de servicio, eligiendo los elementos tangibles atractivos y llamativos, ofrecer confianza, brindando una atención rápida así mismo garantizar seguridad a los clientes. Este resultado coincide con lo investigado por Miranda (2015) en su tesis “Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura y plan de higiene y saneamiento para el restaurante Amor Peruano” quien concluyó que al desarrollar el programa de buenas prácticas de manipulación de alimentos y programa de higiene y saneamiento se logró que el personal tengo una mejor manipulación y teniendo una mejora en la recuperación de cliente, brindándole confianza y garantizar seguridad.

Segunda discusión

Como segundo punto de discusión también referido a los resultados de nuestras variables de estudio, los mismos que están relacionados con los objetivos de estudio, el cual tiene que ver con aquellos elementos tangibles que intervienen directamente en proceso de lograr la inocuidad de los alimentos que se procesan, estos elementos tiene que ver con el personal involucrado en el proceso, las instalaciones y los equipos; para cada uno de estos elementos se indican una serie de requisitos que se deben de cumplir según los lineamientos del ISO 22000 el cual se tuvo como base para dicho estudio. Todo ello con la finalidad de que los clientes de la empresa puedan considerar que se les brinda una buena calidad de servicios sabiendo que los platos que consumen son totalmente elaborados cumpliendo con las exigencias de la norma en mención. Lo indicado se indica en la figura 8, página 49, donde se indica que el 45.5 % de los trabajadores indicaron que están totalmente de acuerdo en que los productos que reciben están hechos con insumos saludables. Con lo que se puede indicar que los resultados obtenidos del plan de seguridad alimentaria bajo la norma ISO 22000:18 y los elementos tangibles se relacionó significativamente en el restaurante Popeyes de La Victoria, ya que del total de encuestados, el 50% estuvieron totalmente de acuerdo con las instalaciones de Popeyes son seguras; el 50% estuvieron totalmente de acuerdo con la limpieza del restaurante, estos resultados coinciden con los autores Velarde y Medina (2016) en su tesis “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho”, donde concluyeron se determinó que los elementos tangibles, confiabilidad y seguridad obtuvo un promedio alta de 76,2%y 79,4% sucesivamente lo cual se relacionada con otras investigaciones donde indican la importancia de estas dimensiones, debido a la sofisticación de cliente en satisfacer cada vez nuevas necesidades.

Tercera discusión

Este punto de discusión también referido a los resultados de nuestras variables de estudio, del mismo modo estuvieron referidos a lograr uno de los objetivos específicos del estudio, el cual estuvo relacionado con la confiabilidad, uno de los indicadores de la segunda variable del estudio; como parte del logro o medida de

este indicador estuvo relacionado con la parte en la que los clientes puedan ver o constatar acciones concretas sobre la gestión que realiza durante todo el proceso o en cada uno de las tareas asignadas a los colaboradores sean estas realizadas de manera correcta siempre considerando los que indica la norma . Lo indicado se indica en la figura 24, página 49 en donde se muestra que el 36.4% de los clientes estuvieron totalmente de acuerdo y en mención a que los trabajadores realizaron un buen servicio. Según los resultados obtenidos, el plan de seguridad alimentaria en base a la norma ISO 22000:18 y la confiabilidad se relaciona significativamente en el restaurante Popeyes de La Victoria; ya que, del total de encuestados, el 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en cuanto a la confianza que se les brinda a los clientes en el restaurante Popeyes, el 46.5 % de los trabajadores estas totalmente de acuerdo en cuanto que los productos que brinda Popeyes son garantizados. Este resultado coincide con los autores Velarde y Medina (2016) en sus tesis “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho”, que forma parte de la presente investigación, concluyó que la confiabilidad y seguridad obtuvo un promedio de 27.6% y 29.4% del total de encuestados.

Cuarta discusión

Este punto de discusión también referido a los resultados de nuestras variables de estudio, del mismo modo estuvieron referidos a lograr uno de los objetivos específicos del estudio, el cual estuvo relacionado con la capacidad de respuesta, que fue uno de los indicadores de la segunda variable del estudio; como parte del logro o medida de este indicador estuvo relacionado con las acciones que se deben tomar cuando se presentan cualquier tipo de inconveniente o problema relacionado con acciones que estén fuera de los parámetros permitidos durante el servicio de atención o durante el proceso de preparación de los platos de comida que se ofertan. Capacidad de respuesta también proporciona las herramientas necesarias para atender las solicitudes de los clientes ello implica no perder la calidad del producto ni disminuir el tiempo de atención. Estos resultados respalda el enunciado de nuestros objetivo el cual indica que el plan de seguridad alimentaria basado en la Norma ISO 22000:2018 y la confiabilidad se relaciona significativamente en el Restaurante Popeyes de La Victoria; ya que, del total de encuestados, el 45.5% de

los trabajadores están totalmente de acuerdo con respecto a la facilidad de solución que se les da los clientes; el 40.9% estuvieron totalmente de acuerdo con la rápida atención, este resultado coincide con el autor López (2018) en sus tesis “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” donde concluyo en que el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, confianza brindada, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos.

Quinta discusión

Como punto último de discusión, se consideró los hallazgos referido a los resultados de nuestras variables de estudio, del mismo modo estuvieron referidos a lograr uno de los objetivos específicos del estudio, el cual estuvo relacionado con la seguridad, uno de los indicadores de la segunda variable del estudio; como parte del logro o medida de este indicador estuvo relacionado con la parte en la que los clientes puedan ver o constatar acciones concretas sobre la gestión que realiza durante todo el proceso o en cada uno de las tareas asignadas a los colaboradores sean estas realizadas de manera correcta siempre considerando los que indica la norma . Lo indicado se indica en la figura 35, página 62, en donde se observa que el 50% de los trabajadores mencionaron que al atender ellos transmiten confianza y solo el 4.5% se muestra indiferente frente a los clientes que concurrieron al establecimiento. Estos resultados respalda el enunciado de uno de los objetivos que menciona que el plan alimentario basado en la Norma ISO 22000:2018 y la seguridad se relaciona significativamente en la empresa de estudio; según la figura 11, del total de encuestados, el 31.8% están totalmente de acuerdo con respecto a la seguridad que les brinda en sus pagos, el 50 % del total de trabajadores está totalmente de acuerdo si el cliente debería sentirse seguro hacer pedido por Delivery, el 50% del total de encuestados menciona que la publicidad de Popeyes es confiable. Este resultado coincide con el autor Betancourt (2015) en sus tesis “Política de seguridad alimentaria nutricional (SAN) y desarrollo territorial en Colombia” que forma parte de esta investigación y que concluyó en que la inocuidad y seguridad alimentaria es el punto trasversal de la cadena alimentaria, para garantizar la buena calidad en los servicios y las competencias.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó en que si existió una relación significativa entre el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la calidad de servicio en el Restaurante Popeyes, La Victoria, 2020; ya que se logró evidenciar en la figura 16, pág. 70, el 50% de los trabajadores consideran que el restaurante Popeyes brinda una buena calidad de servicio en base al cumplimiento de los requisitos de seguridad alimentaria.
2. Se concluyó que si hubo una relación significativa entre el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y los elementos tangibles en el Restaurante Popeyes, La Victoria, 2020. Esto se evidenció en la figura 20 pág. 82, dan como resultado que el 50% de los trabajadores estuvieron totalmente de que los clientes primero observan el estado de las instalaciones del restaurante Popeyes, en el gráfico 18 pág. 81, el 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la limpieza del restaurante, así mismo en la figura 18 pág. 71, el 45.5 % está de acuerdo en que los avisos y publicidad son atractivas y forman parte de los puntos que los clientes observan a la hora de adquirir sus productos.
3. Se concluyó que si hubo una relación significativa entre el plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la confiabilidad en el Restaurante Popeyes, La Victoria – 2020; se evidenció en la figura 34 pág. 89, que el 50% de los trabajadores están totalmente de acuerdo, en cuanto a la confianza que se les brinda a los clientes, así mismo en la figura 24 pág. 84, el 45.5% está de acuerdo sobre el tiempo prometido de atención es rápida.
4. Se concluyó que si existió una relación significativa entre el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la capacidad de respuesta en el Restaurante Popeyes, La Victoria - 2020. Ya que a través del plan de seguridad se puede garantizar un servicio rápido, se evidenció en la figura 28, pág. 86, dan como resultado que el 49.9% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo, sobre la rápida solución que les dan a los clientes, el

40.9 % están totalmente de acuerdo con la rapidez que atienden a los clientes, así mismo en la figura 29, pág. 87, el 63.6 % estuvieron totalmente de acuerdo sobre el trato de amabilidad que les brindan a los clientes.

5. Se concluyó que si existió una relación significativa entre el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la seguridad en el restaurante Popeyes, La Victoria – 2020; ya que mediante el plan de seguridad se puede garantizar la seguridad a los clientes de adquirir un producto inocuo, además de brindar un producto de calidad, además de manera cuantitativa se logró evidenciar en la figura 31, pág. 88 de que del total de encuestados el 63.6 % esta del acuerdo con los pagos seguros en el restaurante Popeyes, así como en la figura 34, pág. 89, el 50 % de los encuestados mencionan que si es confiable las publicidades que realiza.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con el plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de sus alimentos y producto que oferta a sus clientes, el cual servirá como base para implementar otras normas de calidad.
2. Se sugiere establecer un buen diseño sobre los elementos tangibles del restaurante Popeyes, ya que para los clientes estos puntos son la primera impresión a la hora de ingresar a adquirir sus productos, lo cual ayudará a impresionar y ganar más clientes.
3. Además de seguir manteniendo en orden y limpieza del restaurante. Los colaboradores deben mantenerse atentos a cualquier variación de la infraestructura del local por ejemplo instalaciones eléctricas, equipos de cocina para evitar algún tipo de accidente y retraso en la entrega de productos.
4. Se sugiere garantizar la confiabilidad a través de una capacitación para los colaboradores que aún no sienten que son amables con los clientes y que transmiten confianza, para seguir garantizando un servicio de calidad. Además de realizar una planificación de horarios en turnos de alta demanda.
5. Se sugiere brindar una capacidad de respuesta más rápida, contar con colaboradores que tengan iniciativa para ayudar a los clientes además de comunicarles el tiempo de espera de preparación de sus productos, de esta forma evitaremos que soliciten el libro de reclamaciones,
6. Se sugiere que el restaurante Popeyes, brinde facilidades de pago en sus canales de atención, así mismo brindar todos los productos que oferta en las publicidades, ya que esto ayudara a fidelizar con los clientes.

REFERENCIAS

- ABAD, M.G. y PINCAY, D.E., 2014. *Análisis de la calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en un restaurante de Guayaquil* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Salesiana. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- ANSARI, A., KUMAR, Y., SINGH, C. y SHUKLA, V., 2013. Estudios sobre la gestión de la seguridad alimentaria y su importancia para maximizar los beneficios de la industria alimentaria. *Revista de Internet de seguridad alimentaria*, vol. 15, pp. 20-28.
- ARMANDO, R., 2012. *Dimensiones de la seguridad alimentaria: Evaluación Estratégica de Nutrición y Abasto*. México DF: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. ISBN 9786079548209.
- ARMENDÁRIZ, J., 2017. *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentaria*. 2ª. ed. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. ISBN 9788428340939.
- AVEDAÑO, D., PANIAGUA, J. y RIVERA, H., 2013. *Modelo de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria basado en ISO 22000:2005 para las PYMES del rubro de restaurantes de El Salvador* [en línea]. Tesis doctoral. El Salvador: Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5023/>
- BERNAL, C. A., 2010. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ª ed. Colombia: Pearson Educación. ISBN 9799586991285.
- BETANCOURT, E.A., 2015. *Propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la cocina del casino de tripulación de la Armada Filial Quito* [en línea]. Tesis de pregrado. Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10641>
- CARRAZÓN, J., GALLARDO, C., LÓPEZ, D. y VALDES, M., 2012. *Seguridad alimentaria para todos: Conceptos y reflexiones*. España: Visión libros. ISBN 9788490115237.
- DEL POZO, J. 2014. *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Málaga, España: IC Editorial. ISBN 9788491981824.
- DÍAZ, V. 2009. *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Santiago de Chile: Universidad Finis Terrae. ISBN 9789562846851.
- DOMÍNGUEZ, J.B., 2015. *Manual de la metodología de investigación científica*. Chimbote: Repositorio ULADECH-Institucional Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6404>

- FAO y OMS, 2014. *Segunda conferencia internacional sobre Inocuidad de los alimentos. Una prioridad de salud pública*. Roma, Italia. Organización mundial de la Salud. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs399/es/>
- FAO, FIDA, UNICEF, PMA y OMS. 2018. *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo*. Roma: United Nations - FAO. ISBN 9789251316009.
- FERNÁNDEZ, M.X., 2014. *Modelo metodológico para la implementación de un Sistema de Calidad en restaurantes bajo la Norma ISO 22000* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad del Azuay. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4067>
- FERNÁNDEZ, S., 2017. *Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa Negociaciones Solimar SAC en San Juan de Lurigancho 2017* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10366>
- GARCÍA, F. 2005. *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa. ISBN 9789681862367.
- GOSSO, F., 2018. *Híper Satisfacción del cliente: Conceptos y Herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México: Panorama Editorial International. ISBN 9789683816887.
- GREEN, R., 2014. *Nueva Visión Europea en la seguridad y Calidad alimentaria nueva visión Europea en los temas seguridad y calidad alimentaria*. Montevideo, Uruguay: PROCISUR. Disponible en: <https://www.procisur.org.uy/bibliotecas/papers/nueva-vision-europea-en-los-temas-seguridad-y-calidad-alimentaria/en>
- HAYES, B. 1995. *Metrical Stress Theory: Principles and Case Studies* [en línea]. Chicago: The University of Chicago Press. ISBN 9780226321035.
- HERNÁNDEZ, R., 2006. *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana. ISBN 9781456260965
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, M. del P., 2014. *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V. ISBN 9781456223960.
- JANEVSKI, T. y JANKOVIC, M., 2017. *Quality of service regulation manual*. Polonia: The International Telecommunication Union ITU. ISBN 9789261257910.
- LOANNIZ, S., 2009. *HACCP and ISO 22000: application to foods of animal origin*. New Delhi: Wiley-Blackwell. ISBN 9781444320930.

- LÓPEZ, M., 2010. *Implementación de un Sistema de Buenas Prácticas de Manufactura para el control del proceso de producción de la empresa “Alimentos Balanceados de Ecuador ABE” ubicada en el cantón Cevallos* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://1library.co/document/q7483wkq-universidad-tecnica-de-ambato.html>
- MÉNDEZ, C., 2020. *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. 4ª. ed. Colombia: Alfaomega Colombiana S.A. ISBN 9786070505911.
- MINISTERIO DE SALUD., 2012. *Norma sanitaria para los servicios de alimentación en establecimientos de salud* [en línea]. PERÚ: Lima-Perú. RM N° 749-2012/MINSA. Disponible en: Repositorio de Ministerio de Salud.
- MIRANDA, C., 2015. *Elaboración de un manual de buenas prácticas de manufactura y plan de higiene y saneamiento para el restaurante Amor Peruano* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad Agraria la Molina. Disponible en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2183?show=full>
- MOON, Y., 2013. La tangibilidad e intangibilidad de la calidad del servicio electrónico. *Revista Internacional de Hogar Inteligente*, vol. 7, no 5, pp. 91-102. DOI <http://dx.doi.org/10.14257/ijsh.2013.7.5.10>
- MOTARJEMI, Y. y LELIEVELD, H., 2014. *Food Safety Management: A Practical Guide for the Food Industry*. Amsterdam: Elsevier. ISBN 9780123815057.
- MOYA, V., 2019. Estrategia: Calidad de servicio. *Logistec* [en línea]. [consulta: marzo 2020]. Disponible en: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- MUNTANÉ, J., 2010. *Introducción a la investigación básica*. Sevilla, España: Hospital Universitario Virgen del Rocío.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN y LA AGRICULTURA. 2009. *Buenas prácticas de higiene en la preparación y venta de los alimentos en la vía pública en América Latina y el Caribe: Herramientas para la capacitación*. Roma: FAO. ISBN 9789253062812.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2007. *Análisis de Riesgos relativos a la Inocuidad de los Alimentos. Guía para las autoridades nacionales de inocuidad de alimentos*. Italia: repositorio OMS.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD y ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2009. *Guía de sistemas de vigilancia de las enfermedades transmitidas por alimentos VETA y la investigación de brotes*. Perú: Editorial Rodhas.

- ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2009. *Estándares de manipulación de alimentos* [en línea]. España: Disponible en: <https://www.iso.org/standard/44001.html>
- PARADELA, J. 2017. El mal servicio, principal motivo para no volver a un restaurante. *La vanguardia* [en línea]. [Consulta: julio 2020]. Disponible en: <https://www.lavanguardia.com/ocio/20170728/43151497382/el-mal-servicio-principal-motivo-para-no-volver-a-un-restaurante.html>
- PARASURAMAN, A. y ZEITHAML, A., 2012. *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. ISBN 9788479780616.
- PRAKASHA, A. y MOHANTY, R., 2011. Comprendiendo la calidad del servicio. *Planificación y control de la producción*, vol. 24, no 12, pp. 1050-1065. DOI <https://doi.org/10.1080/09537287.2011.643929>
- REYNOSA, E., 2017. *Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. Es un material académico didáctico*. Disponible en: <https://www.aacademica.org/ern/12>
- RUBIO, R., 2015. *Seguridad e Higiene en la manipulación de alimentos*. España: CreateSpace Independent Publishing. ISBN 9781517235772
- SCHMID, S. y RODRICK, G., 2008. *Manufactura, ingeniería y tecnología*. 5a. ed. México: Editorial Pearson Educación. ISBN 9789702601371.
- SILVA, R. y BRAIN, L., 2006. *Validez y confiabilidad de estudio socioeconómico*. México D.F.: UNAM. ISBN 9789703238071.
- TAMAYO, M., 2003. *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 4a. ed. México D. F.: Editorial Limusa. ISBN 9681858727.
- TORRES, P., 2015. *Conocimiento sobre higiene en la manipulación de alimentos en relación con la carga microbiológica en manos de las socias que manipulan alimentos en los comedores populares del distrito de Juliaca, Puno* [en línea]. Tesis de pregrado. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2194>
- ULCUANGO, V.M., 2017. *Seguridad alimentaria de la transformación de los alimentos, en los restaurantes de la ciudad de Latacunga* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5889>
- VEGA, J. 2016. *Calidad del servicio y lealtad del cliente de los bares del Cantón Baños, provincia de Tungurahua* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/10562>

- VELARDE, C. y MEDINA, D., 2016. *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho* [en línea]. Tesis de pregrado. Perú: Universidad Peruana Unión. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272
- VILLACIS, J.P., 2017. *Diseño y propuesta de un Sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM Buenas prácticas de manufactura para Destiny 114 Hotel de la ciudad de Baños* [en línea]. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad Central de Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4484>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de los indicadores	Técnica	Instrumento	Ítems	
V1: Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018	Almendaríz (2017) mencionó: Existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias alimentarias, a fin de llevar una vida activa y sana (p . 5)	Para evaluar el estudio de la Seguridad Alimentaria, se realiza mediante la recolección de datos de la encuesta y cuestionario	Disponibilidad de alimentos	Oferta de productos	Escala de Likert: (1) Totalmente en Desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	Encuesta	Cuestionario	1; 2	
				Capacidad de producción				3; 4	
			Capacidad para adquirir alimentos	Capacidad de compra				5; 6; 7	
			Inocuidad de alimentos	Manipulación de alimentos				8; 9; 10; 13	
				Conservación de alimentos					11; 12; 16
				Contaminación cruzada					14; 15; 17; 18; 20

V2: Calidad de Servicio	Según Parasuraman & Zeithaml (2012) mencionó: El factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igual o tiene que sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. [...] Identificamos estos criterios generales o dimensiones y las llamamos elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, [...] seguridad. (p.23-25)	Para evaluar la calidad de servicio, se realiza mediante la recolección de datos de la encuesta y cuestionario	Elementos tangibles	Percepción de las instalaciones de equipos	Escala de Likert: (1) Totalmente en Desacuerdo (TD) (2) En desacuerdo (ED) (3) Indiferente (I) (4) De acuerdo (DA) (5) Totalmente de acuerdo (TA)	Encuesta	Cuestionario	1 ; 2
				Personal de trabajo				3; 5; 6
				Instrumentos de comunicación				4
			Confiabilidad	Honestidad				7
				Ética o profesionalismo				8
				Habilidad para realizar servicio				9; 10; 11; 12
			Capacidad de respuesta	Voluntad para ayudar				13
				Servicio Rápido				14
				Disposición en el servicio				15; 16
			Seguridad	Cortesía				17
				Credibilidad				18
				Conocimiento				19
				Confianza				20

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos – V1

Cuestionario

Es muy grato presentarme ante usted, José Daniel Revatta Justo con código de matrícula Nro. 6500031705, aspirante al grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en los Restaurantes Popeyes, La Victoria-2020”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Seguridad Alimentaria

Escala auto valorativa del control interno

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Factores / ítems	5	4	3	2	1
Variable 1: Seguridad Alimentaria	TA	DA	I	ED	TD
DIMENSIÓN 1: Disponibilidad de alimentos					
¿Qué tan de acuerdo esta con los productos que oferta?					
¿Está de acuerdo con la afirmación “el administrador realiza un correcto pedido de los insumos”?					
¿Qué tan de acuerdo esta con la afirmación “Los proveedores brindan los insumos saludables”?					
¿Normalmente los proveedores brindan los productos e insumos de forma puntual?					
DIMENSION 2: Capacidad para adquirir alimentos					

¿Está de acuerdo con los precios del restaurante en relación al mercado?					
¿El restaurante ofrece productos para todos los segmentos sociales?					
¿Qué tan de acuerdo está de que las promociones del restaurante impactan de forma positiva en los clientes?					
DIMENSIÓN 3: Inocuidad de alimentos					
¿Qué tan de acuerdo está de que los colaboradores utilizan EPPs en el restaurante de forma correcta?					
¿Los trabajadores realizan un correcto lavado de utensilios?					
¿Considera que la cocina es adecuada para la preparación de alimentos?					
¿Los residuos de cocina son almacenados en el lugar adecuado?					
¿Los insumos de preparación se almacenan dentro de la temperatura correcta?					
¿Qué tan de acuerdo esta con la realización del método PEPS en el restaurante?					
¿Realiza un correcto lavado de manos antes de manipular alimentos?					
¿Aplica usted los procesos correctos a la hora de la preparación de alimentos?					
¿Está de acuerdo que la conservación de insumos está dentro de sus temperaturas permitidas?					
¿Está de acuerdo con la fumigación mensual que se realiza en el restaurante?					
¿Los trabajadores cuentan con carnet de sanidad de manipulador de alimentos activo?					
¿El restaurante cuenta con un protocolo de prevención de COVID19 de forma constante?					

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos – V2

Cuestionario

Es muy grato presentarme ante usted, José Daniel Revatta Justo con código de matrícula Nro. 6500031705, aspirante al grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: “Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en los Restaurantes Popeyes, La Victoria-2020”, el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Calidad de servicio

Escala auto valorativa del control interno

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

Factores / ítems	5	4	3	2	1
Variable 2: Calidad de servicio	TA	DA	I	ED	TD
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles					
¿Qué tan de acuerdo está con la limpieza del restaurante?					
¿Qué tan de acuerdo está de que las instalaciones físicas del restaurante son seguras?					
¿Los trabajadores del restaurante Popeyes, presentan una apariencia formal e institucional?					
¿Consideras que la publicidad del restaurante es visible y atractiva?					
¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene los equipamientos e instalaciones en buen estado?					
¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene una buena infraestructura para la cantidad de clientes?					

DIMENSION 2: Confiabilidad					
¿Está satisfecho de que el restaurante realiza el servicio en el tiempo prometido?					
Al tener algún problema con el servicio, ¿el personal muestra interés por solucionarlo?					
¿Qué tan de acuerdo está de que los colaboradores realizan un buen servicio en sus canales de atención?					
¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante los trabajadores ofrecen un servicio rápido?					
¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante, brindan sus productos de forma apropiada?					
¿Qué tan de acuerdo está de que restaurante tiene una oferta adecuada y variada de productos?					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta					
¿En el restaurante los trabajadores comunican a los clientes el tiempo de espera de su producto?					
¿Usted está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?					
¿Eres amable al atender a los clientes?					
¿Consideras que hay suficiente personal para la atención en tu turno?					
DIMENSIÓN 4: Seguridad					
¿El cliente se siente seguro a la hora de realizar un pago ya sea con tarjeta o efectivo?					
¿El cliente debería sentirse seguro al realizar un pedido por Delivery?					
¿Al atender a los clientes le trasmite confianza?					
¿Confía en los productos alimenticios que aparecen en los anuncios publicitarios?					

Anexo 4. Formato de registro de capacitación

 REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA		Seguridad y Salud en el Trabajo			N° REGISTRO		
MARCAR X SEGÚN LA EMPRESA		RAZÓN SOCIAL	RUC	CIU	DIRECCIÓN DE LA SEDE		
CHINAWOK / WANG		ALERT DEL PERU S.A.C.	20101869947	55205			
BEMBOS		BEMBOS S.A.C.	20101087647	55205			
PAPA JOHNS		CORPORACIÓN PERUANA DE RESTAURANTES S.A.C.	20505897812	55205	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
POPEYES		EP DE FRANQUICIAS S.A.C.	20545699126	55205			
DON BELISARIO		EP DE RESTAURANTES S.A.C.	20545699550	55205			
DUNKIN DONUTS		NUTRA S.A.	20144215649	15417	N° DE TRABAJADORES EN LA SEDE (TIENDA / PLANTA / ETC)		
SCR		SERVICIOS COMPARTIDOS DE RESTAURANTES S.A.C.	20545697697	74145			
TIPO (Marcar con X)		TEMA				FECHA	N° HORAS
INDUCCIÓN							
CAPACITACIÓN							
ENTRENAMIENTO		CAPACITADOR			FIRMA		ACT. ECONÓMICA
SIMULACRO							
Observaciones (Especificar en caso existan):							
DNI O CE		AP. PATERNO	AP. MATERNO	NOMBRES	CARGO	NOMBRE DE TIENDA, PLANTA, ÁREA ADMINISTRATIVA / CALL CENTER O EMPRESA TERCERA	FIRMA
RESPONSABLE DEL REGISTRO		NOMBRE			FECHA		FIRMA
		CARGO					

Anexo 5. Documentos de validación del instrumento de medición -1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en los Restaurantes Popeyes, La Victoria- 2020

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE 1: Seguridad Alimentaria							
	DIMENSION 1: Disponibilidad de alimentos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Qué tan de acuerdo esta con los productos que oferta?	x		x		x		
2	¿Está de acuerdo con la afirmación “el administrador realiza un correcto pedido de los insumos”?	x		x		x		
3	¿Qué tan de acuerdo esta con la afirmación “Los proveedores brindan los insumos saludables”?	x		x		x		
4	¿Normalmente los proveedores brindan los productos e insumos de forma puntual?	x		x		x		
	DIMENSION 2: Capacidad para adquirir alimentos	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Está de acuerdo con los precios del restaurante en relación al mercado?	x		x		x		
6	¿El restaurante ofrece productos para todos los segmentos sociales?	x		x		x		
7	¿Qué tan de acuerdo está de que las promociones del restaurante impactan de forma positiva en los clientes?	x		x		x		
	DIMENSION 3: Inocuidad de alimentos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Qué tan de acuerdo está de que los colaboradores utilizan EPPs en el restaurante de forma correcta?	x		x		x		
9	¿Los trabajadores realizan un correcto lavado de utensilios?	x		x		x		
10	¿Considera que la cocina es adecuada para la preparación de alimentos?	x		x		x		
11	¿Los residuos de cocina son almacenados en el lugar adecuado?	x		x		x		
12	¿Los insumos de preparación se almacenan dentro de la temperatura correcta?	x		x		x		
13	¿Qué tan de acuerdo esta con la realización del método PEPS en el restaurante?	x		x		x		
14	¿Realiza un correcto lavado de manos antes de manipular alimentos?	x		x		x		
15	¿Aplica usted los procesos correctos a la hora de la preparación de alimentos?	x		x		x		
16	¿Está de acuerdo que la conservación de insumos está dentro de sus temperaturas permitidas?	x		x		x		



17	¿Está de acuerdo con la fumigación mensual que se realiza en el restaurante?	x		x		x	
18	¿Los trabajadores cuentan con carnet de sanidad de manipulador de alimentos activo?	x		x		x	
19	¿El restaurante cuenta con un protocolo de prevención de COVID19 de forma constante?	x		x		x	
20	¿Qué tan de acuerdo está con la limpieza de áreas comunes?	x		x		x	

VARIABLE 1: Calidad de servicio							
DIMENSION 1: Elementos tangibles							
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Qué tan de acuerdo está con la limpieza del restaurante?	x		x		x	
2	¿Qué tan de acuerdo está de que las instalaciones físicas del restaurante son seguras?	x		x		x	
3	¿Los trabajadores del restaurante Popeyes, presentan una apariencia formal e institucional?	x		x		x	
4	¿Consideras que la publicidad del restaurante es visible y atractiva?	x		x		x	
5	¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene los equipamientos e instalaciones en buen estado?	x		x		x	
6	¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante tiene una buena infraestructura para la cantidad de clientes?	x		x		x	
DIMENSION 2: Confiabilidad							
		Si	No	Si	No	Si	No
7	¿Está satisfecho de que el restaurante realiza el servicio en el tiempo prometido?	x		x		x	
8	Al tener algún problema con el servicio, ¿el personal muestra interés por solucionarlo?	x		x		x	
9	¿Qué tan de acuerdo está de que los colaboradores realizan un buen servicio en sus canales de atención?	x		x		x	
10	¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante los trabajadores ofrecen un servicio rápido?	x		x		x	
11	¿Qué tan de acuerdo está de que el restaurante, brindan sus productos de forma apropiada?	x		x		x	
12	¿Qué tan de acuerdo está de que restaurante tiene una oferta adecuada y variada de productos?	x		x		x	
DIMENSION 3: Capacidad de respuesta							
		Si	No	Si	No	Si	No

13	¿En el restaurante los trabajadores comunican a los clientes el tiempo de espera de su producto?	x		x		x	
14	¿Usted está siempre dispuesto a ayudar a los clientes?	x		x		x	
15	¿Eres amable al atender a los clientes?	x		x		x	
16	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención en tu turno?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿El cliente se siente seguro a la hora de realizar un pago ya sea con tarjeta o efectivo?	x		x		x	
18	¿El cliente debería sentirse seguro al realizar un pedido por Delivery?	x		x		x	
19	¿Al atender a los clientes le trasmite confianza?	x		x		x	
20	¿Confía en los productos alimenticios que aparecen en los anuncios publicitarios?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Panta Salazar, Javier Francisco

DNI: 02636381

Especialidad del validador: Gestión de Operaciones y Productividad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 23 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Documentos de validación del instrumento de medición - 2

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO								
16	¿Consideras que hay suficiente personal para la atención en tu turno?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El cliente se siente seguro a la hora de realizar un pago ya sea con tarjeta o efectivo?	x		x		x		
18	¿El cliente debería sentirse seguro al realizar un pedido por delivery?	x		x		x		
19	¿Al atender a los clientes le trasmites confianza?	x		x		x		
20	¿Confía en los productos alimenticios que aparecen en los anuncios publicitarios?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. / Ing.: Luz Graciela Sánchez Ramírez **DNI: 32771174**
Especialidad del validador: **Gestión de Operaciones y Productividad**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 03 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Carta de Autorización

Lima, 02 de mayo del 2020

Señores:

Revatta Justo, José Daniel

Estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la
Universidad César Vallejo

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo Renzo Javier Jeremías Chalco, identificado con DNI 43586866, en mi calidad de representante legal de la empresa Ep| de Franquicias(Popeyes), autorizo al Señor antes mencionado, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Este, a utilizar información de la empresa que los estudiantes consideren relevantes para el desarrollo del proyecto de tesis denominado **“Plan de Seguridad Alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en los Restaurantes Popeyes, La Victoria- 2020”**. El estudiante se compromete a hacer buen uso de los datos e información que puedan recopilar de los diferentes medios como archivos electrónicos, formatos y archivos físicos que la empresa pone a su disposición para los efectos de llevar a cabo el desarrollo de su investigación. Se reitera que la información debe ser de uso exclusivo para llevar a cabo la investigación de su tesis. De considerar necesario se autoriza al estudiante la publicación de su investigación en el medio que considere su Universidad.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Profesional de Ingeniería Industrial.

Atentamente,



Renzo Javier Jeremías Chalco

Gerente Popeyes
DNI 43586866