



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO y HOTELERÍA**

**Metodología del análisis de peligro “APPCC” y calidad de servicio
en el restaurante JUSIPALA, Parcona, Ica 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería

Autor:

Ventura Soto, Pier David (ORCID: 0000-0003-2803-0159)

Asesor:

Dr. Casma Zárate, Carlos (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

Línea de investigación:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mi Tío Razuri y Papito Silvio que en paz descansen, me enseñaron en nunca rendirse, lograr todos tus objetivos y sueños.

A mis padres, Genis y Lurdes por apoyarme en todo este largo camino y en mi formación profesional.

A mis hermanos, David, Paola y Anais por demostrarme que ser profesional es cuestión de esfuerzo y dedicatoria.

A mi amigo Eddy, por enseñarme a valorarme y ser fuerte en la adversidad.

Agradecimiento:

A mi asesor de tesis, Doctor Carlos Casma Zárte por la orientación durante el desarrollo, su paciencia y los conocimientos compartidos

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización:	8
3.3. Población.....	10
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de la información	13
3.7. Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	30

Índice de Tablas

Tabla N°1: Validación del instrumento	11
Tabla N°2: Valores de confiabilidad	11
Tabla N°3: Resultados de confiabilidad	11
Tabla N°4: Frecuencia de la variable APPCC	14
Tabla N°5: Dimensión de análisis de peligro	14
Tabla N°6: Dimensión puntos críticos	15
Tabla N°7: Dimensión evaluación	15
Tabla N°8: Dimensión seguridad y control	16
Tabla N°9: Frecuencia de la variable calidad de servicio	16
Tabla N°10: Dimensión Control de calidad.....	17
Tabla N°11: Dimensión servicio de alimentación	17
Tabla N°12: Dimensión empatía.....	18
Tabla N°13: Dimensión confiabilidad.....	18
Tabla N°14 de hipótesis general	19
Tabla N°15 de hipótesis específica 1	20
Tabla N°16 de hipótesis específica 2	21
Tabla N°17 de hipótesis específica 3	22
Tabla N°18 de hipótesis específica 4	23

Resumen

El Presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: presentar el (APPCC) que ayude a la seguridad sanitaria en aspecto de control, inocuidad y limpieza, para mejorar la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA La investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental – aplicada; para el recojo de información se utilizó cuestionario de preguntas cerradas aplicadas a el gerente, colaboradores y comensales de la empresa. A través de la técnica de la entrevista, encontrando los siguientes resultados: objetivo específico 1: El análisis de peligro es de vital importancia para contar con un producto inocuo y reducir la contaminación, el comensal contará con un producto libre gérmenes, los comensales no conocen todos los parámetros de higiene que se usa en la producción, de tal modo, no tendrán una opinión resaltante sobre el análisis de peligro. Respecto al objetivo específico 2: Se evidencio que el restaurante JUSIPALA. Cuenta con puntos críticos en el control interno, estadístico, de almacenamiento. No esta aplicado eficientemente todos los componentes, y que la mayoría de estos no funcionan adecuadamente, puesto que los resultados encontrados no fueron favorables en su totalidad, respecto al objetivo específico 3: La evaluación se llegó a la siguiente conclusión: los resultados demuestran que si una empresa de restaurante cumple con todo el parámetro de inocuidad y limpieza dentro de la cocina obtendrán un buen producto final y los comensales se sentirán a gustos y confiables con la presentación del platillo. Respecto al objetivo específico 4: La seguridad y control de a los comensales solo observan el APPCC de manera intangible, lo tienen presentes, pero solo evalúan el platillo final y el servicio. es importante la investigación de las variables para la empresa, ya que mejoraría notablemente el servicio, la higiene del restaurante y hacer cumplir sus objetivos.

Palabras clave: Inocuo, sector de servicio, análisis de peligro, punto crítico.

Abstract

The present research work had as general objective: to present the (HACCP) that helps health security in terms of control, safety and cleanliness, to improve the quality of service in the JUSIPALA restaurant. The research was quantitative, non-experimental design - applied; For the collection of information, a questionnaire of closed questions was used, applied to the manager, collaborators and diners of the company. Through the interview technique, finding the following results: specific objective 1: The hazard analysis is of vital importance to have a safe product and reduce contamination, the diner will have a germ-free product, the diners do not know all hygiene parameters that are used in production, thus, will not have a prominent opinion on the hazard analysis. Regarding the specific objective 2: It was evidenced that the restaurant JUSIPALA. It has critical points in internal, statistical and storage control. Not all the components are efficiently applied, and most of these do not work properly, since the results found were not entirely favorable, with respect to the specific objective 3: The evaluation reached the following conclusion: the results show that if A restaurant company complies with all the safety and cleanliness parameters in the kitchen, they will obtain a good final product and the diners will feel comfortable and trustworthy with the presentation of the dish. Regarding the specific objective 4: The safety and control of the diners only observe the HACCP in an intangible way, they keep it in mind, but they only evaluate the final dish and the service. The investigation of the variables is important for the company, since it would notably improve the service, the hygiene of the restaurant and enforce its objectives.

Keywords: Safe, service sector, hazard analysis, critical point.

I. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad debido a la pandemia **mundial** 2021, que estamos viviendo causado por el sars-cov-19, es muy fácil el contagio en personas expuestas con la comida por eso es demasiado esencial el uso de los controles de seguridad alimentaria dentro de la cocina. Para prevenir la infección de los alimentos y salvaguardar la salud de los comensales.

El análisis de peligro para el control de puntos críticos ahora en adelante mencionado en las siglas (APPCC). Es conocido mayormente como (HACCP) en siglas en Ingles Hazard Analysis and Critical Control Points.

Este sistema fue implementado por diversas compañías de hoteles y restaurantes dentro del **Perú**, siendo de gran ayuda para la activación de estas empresas. Algunos gerentes y jefes de área de las empresas hoteleras más conocidas en el Perú, como Westin, Casa andina, San isidro hotel comentan sobre la eficacia de del uso del (APPCC), conjunto con el distanciamiento y protocolos de bioseguridad pudieron abrir el funcionamiento parcial de sus restaurantes y hoteles.

Según la dirección regional de turismo Ica (DIRCETUR) el distrito de Parcona cuenta con 61 restaurantes en funcionamiento los cuales nos ayudarán, como se encuentra el servicio en el distrito de Parcona - Ica.

El restaurante campestre “Kanto y Sabor Andino” distrito de Parcona – ICA legalmente constituido con la razón social JUSIPALA E.I.R.L, especializado en comida tradicional y promoviendo el rescate de productos autóctonos de la región andina, los diferentes potajes que ofrece son la trucha, cuy, pachamanca, etc. Los servicios adicionales que ofrece son música en vivo, eventos culturales y campo deportivos familiares. es una empresa legalmente constituida, su estándar de calidad no cuenta con un control y auditoria de una persona profesional. Por eso requiere de éstos para obtener una buena inocuidad en el proceso de la manipulación de los mismos.

El principal enfoque es el control preventivo en la producción primaria, ya que en el almacén del restaurante se enfoca la buena distribución de los alimentos y prevenir su contaminación. En este enfoque se encuentra aplicaciones de procesos básicos estandarizados a nivel nacional como las Buenas prácticas de manipulación (BMP) y métodos del Análisis de peligros para el control de puntos críticos (APPCC), etc. Que nos

permite evaluar las condiciones que se encuentran las empresas restauradoras y saber si cumple con los estándares de salubridad y calidad.

El origen principal es la contaminación de los alimentos. una vez que llega al consumidor puede ocurrir un impacto a la salud, que conlleva a demandas hacia el restaurante, y cierre de ello. Las enfermedades transmitidas por los alimentos más comunes son la intoxicación y la infección que si no son tratados puede conllevar hacia la muerte. Por ello, la importancia de la implementación de (APPCC), para poder evaluar los peligros de infección de la cocina. para conllevar un ambiente grato entre el comensal y el restaurante.

Este presente trabajo tiene como **objetivo** presentar la metodología del (APPCC) que ayuda a la seguridad sanitaria en aspecto de control, inocuidad y limpieza. Para mejorar la calidad de servicio en la empresa JUSIPALA E.I.R.L.

Los conceptos de la calidad y evolución de los principales sistemas de gestión en el restaurante. Además, se establece la relación entre la calidad y la industria de los alimentos. El uso (APPCC) trata en prevenir los peligros, contaminaciones y realizar vigilancia con la documentación necesaria asesorado por expertos. La inocuidad de los alimentos tiene una característica esencial de calidad, por lo cual existen normas. Tales como el Codex alimentarios y los ISOS.

Los problemas existentes son la falta de proveedores especializados para la manipulación de alimentos, también no encontrar un mercado cercano al restaurante el cual pueda abastecer diariamente. También en el mismo restaurante no se percibe el control, reconocimiento de puntos críticos y seguimiento de la preparación hasta la presentación del plato del comensal. Por lo tanto, se determinó como problema principal ¿Cuál es la relación entre la metodología del análisis de peligro “APPCC” y calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA, Parcona, Ica 2021?, y como problemas específicos a). De qué manera se correlaciona el análisis de peligro con la calidad de servicio. b). Cuál es la correlación de la calidad de servicio con los puntos críticos. c). Qué relación existe entre calidad de servicio con la evaluación d). que relación existe entre seguridad y control con la calidad de servicio.

La justificación **social**, se desea que los comensales adopten al restaurante como un lugar limpio y acogedor para la familia, reconocidos en la ciudad de Ica – Parcona.

La justificación **práctica**, es contribuir a la mejora de los estándares de calidad y la buena salud al incorporar el análisis de peligros para el control de puntos críticos (APPCC), mediante medidas que permitan que los alimentos y los servicios estén libres de gérmenes y contaminación. De esta forma, se busca dar a conocer una empresa dedicada en la seguridad sanitaria y salud.

La justificación **Teórica**, el análisis de peligro para el control de puntos críticos (APPCC) es controlado por la dirección general de salud ambiental (DIGESA) los cuales corrobora la autenticidad del uso del sistema, y garantiza el beneficio de inocuidad en los alimentos.

Objetivo General, determinar que el APPCC y la calidad de servicio se relacionan en el restaurante Jusipala. **Objetivos específicos:** a) Como se determina el análisis de peligro con la calidad de servicio en el restaurante Jusipala. b) Qué determinación existe en el punto crítico con la calidad de servicio en restaurante Jusipala. c). cuál es la determinación de Evaluación con la calidad de servicio del restaurante Jusipala. d). cuál es la determinación de seguridad y control con la calidad de servicio del restaurante Jusipala.

Hipótesis general, El APPCC y la calidad de servicio se relacionan significativamente en el restaurante Jusipala **Hipótesis secundarias:** a). Se relaciona significativamente el análisis de peligro con la calidad de servicio en el restaurante Jusipala. b). Los puntos críticos se relacionan significativamente con la calidad de servicio en el restaurante Jusipala. c). La evaluación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el restaurante Jusipala d). La seguridad y control se relaciona significativamente en el restaurante Jusipala.

En Fin, teniendo en cuenta que los principales Restaurantes de la ciudad de Ica ofrecen comidas diferenciadas y de poco nivel de seguridad sanitaria en los alimentos con la elaboración de la presente investigación se pretende mejorar la calidad de servicio en el Restaurante Kanto y sabor Andino – Distrito de Parcona – ICA. Cuya finalidad mejore la salubridad minimizando los riesgos para el consumidor y eficazmente se desarrolle la empresa con la calidad de servicio del restaurante.

II. MARCO TEÓRICO

(Olmedo, 2017) en su tesis, gestión de inocuidad alimentaria sobre el (APPCC) Ecuador. El objetivo fue analizar el control de los proveedores de alimentos preparados, con un método deductivo diseño no experimental. Se recolectó información mediante la técnica entrevista y encuesta dirigido a los trabajadores y gerentes. Se utilizó varios instrumentos de evaluación del local y logístico. Después de obtener los resultados se analizó, se tabulo y se elaboró los resultados. Los resultados obtenidos del plan APPCC demuestra que el sistema fue adecuado a las necesidades del establecimiento, demostrando ser flexible y garantiza seguridad en la preparación de alimentos.

(Villar, 2017) en su tesis, evaluación del Análisis de peligros y puntos críticos (APPCC) Argentina. El objetivo fue, analizar planes de APPCC de productos elaborados y evaluar las exigencias reglamentarias. Con método Inductivo diseño no experimental. La técnica que se utilizó para analizar fue la guía observación, observó que ninguno de los planes de APPCC no cumplía con la documentación requerida y errores en los peligros potenciales de salubridad. Concluyó que la información obtenida de las evaluaciones APPCC se podrá utilizarse para unas próximas investigaciones y realizar mejoras continuas de la gestión de inocuidad.

(Medina J. , 2015) en sus tesis, Metodología APPCC y control de calidad. España. El objetivo fue la implementación y diseño de los procesos que garantizan la calidad de producto. La técnica que se utilizó fue la guía de observación obtenido en el plan de APPCC, se realizó acciones correctivas para no tener peligros ni puntos críticos de contaminación. Se concluyó, realizando el registro de datos y un sistema de procesos. Mejorará la producción, calidad y seguridad sanitaria.

(Cobos & Alcívar, 2016) es sus tesis, Sistema de calidad HACCP y Diagnostico funcional. Ecuador. El objetivo fue elaborar un sistema de funcional de HACCP, mediante 2 instrumentos, el primero fue la ficha de verificación con la BPM (Buenas prácticas de manufactura) y el segundo se aplicó el método Delphi, se basó en 3 preguntas cualitativas que se realizó al personal de la empresa, con toda la información se tabulo con el diagrama Pareto. Se concluyó que la causa principal de perdida, se

obtiene de los equipos de producción de la materia prima, ya que no cuenta con mantenimiento, inadecuada limpieza y desinfección. Se obtuvo esa información gracias al estudio, y se establecieron nueve límites operacionales para la mejora de ello.

(Medina R. Y., 2018) en su tesis, plan de HACCP y proceso de producción. Arequipa. El objetivo fue El diseño del plan para poder garantizar la higiene y saneamiento de la cadena de producción de forma preventiva. Medina, registró el proceso de la elaboración de los derivados lácteos con el método de círculo Deming, luego utilizó las técnicas de observación, encuesta y entrevista. pre-diagnóstico y marco referencial para su aplicación. Se concluyó que la empresa tiene un 40% de cumplimiento del sistema HACCP, provocando pérdida de producción, costo e insatisfacción del cliente. Planteó mejoras en el proceso de producción y analizó que el plan HACCP es muy beneficioso, ya que evita gastos adicionales y pérdida para la empresa. Así mismo da un valor agregado para la satisfacción al cliente

(Apaico, 2017) en su tesis, Riesgo y preparación de comida fría. Ayacucho. El objetivo fue determinar los peligros de inocuidad en la manipulación de alimentos. La metodología que utilizó fue las 12 lógicas del plan HACCP con técnica de la entrevista e instrumento la cedula e diagrama de flujo. Que está regido por el codex alimentario y la norma sanitaria. Los peligros que identificó fue deficiencia en almacenamiento, manipulación y bacterias existentes dentro de la cocina. En el almacén, encontró el camerino de los trabajadores. Surgiendo bacterias por los objetos personales. Concluyó que el punto crítico es la desinfección de toda el área de cocina e incumplimiento de los parámetros de higiene e inocuidad del producto.

(Oliva, 2018) en su tesis, identificación y control de peligros. Piura. El objetivo fue identificar y evaluar los peligros en la elaboración del almuerzo. El proceso de preparación de la dieta. Oliva, analizó en cada etapa diferentes peligros de contaminación, se detectó puntos críticos como la contaminación cruzada de las superficies de utensilios y mesas. La metodología que utilizó es la verificación y monitoreo. Y por consiguiente con el resultado se establecieron acciones correctivas. Concluyó que, identificando los peligros críticos en la preparación del almuerzo, obtendrá alimentos saludables libres de gérmenes y patógenos. La inocuidad del

alimento favorece a la buena salud de los comensales y cuando ocurra una desviación en los puntos críticos del control el área responsable realizará una supervisión y retroalimentación del plan HACCP.

(Huamán, 2019) en su tesis, elaboración del APPCC. Arequipa. El objetivo fue establecer varios estudios de diagnóstico, registro, límites críticos, verificación y documentación. La Empresa de producción del néctar de piña cuenta con varios procedimientos para su elaboración. Estableció Huamán, controles y registros con los manuales de POES y BPM. Concluyó que usando el sistema HACCP podrá contar con registros de toda la producción de la Empresa. Identificando puntos críticos en el proceso de producción, y realizando capacitaciones a todo el personal. Así obtendrá un producto inocuo y de mejor calidad.

Análisis de peligro y puntos de control crítico (APPCC) director ejecutivo (Peña, 2016) en su manual, da a conocer el funcionamiento de manera sistemática, identifica los peligros y las medidas para su control, con el fin de garantizar una salubridad en los platillos.

El sistema APPCC o en inglés HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) Posee como base científica la teoría AMFE que corresponde a la realización del análisis modal de fallos y efectos, con base en garantizar que los productos sean inocuos y generar confianza entre los consumidores. Explica la importancia sobre los 7 principios del APPCC: Primero, Realizar análisis de peligros, 2. Determinar (PCC), 3. Establecer límites críticos, 4. Determinar los procedimientos de monitoreo, 5. Establecer las acciones correctivas. 6. Determinar los procedimientos de verificación. 7. Definir los procedimientos de documentación y registros. Que tiene como objetivo identificar los peligros que debemos eliminar y reducir, para producir alimentos inocuos. Con una documentación que ayude la retroalimentación del estudio.

La calidad de servicio según (Sánchez, 2016), nos da a conocer el sistema empresarial, las tendencias actuales, nivel de calidad y atención personalizada, en su investigación trabaja más la calidad del servicio, logrando: satisfacción, productividad, aumento de moral y mejor clima laboral. El objetivo principal es identificar la calidad y evaluar la calidad percibida. Que se reflejara para el incremento de las utilidades de la empresa y reconocimiento de la marca. El primer paso para poder diagnosticar y medir la calidad en el servicio es el modelo SERQUAL, el cual detecta las expectativas de los clientes, sus dimensiones: Control, servicio, empatía, seguridad y confiabilidad. Concluye que el servicio no es solo captar nuevos clientes, sino identificar cuáles son las necesidades de estos y sobrepasar las expectativas de ello. Documentándolo e sus objetivos. Y adaptarse los diversos cambios para cumplir con las percepciones y expectativas del cliente.

III. METODOLOGÍA.

La metodología utilizada es el método cuantitativo, ya que tiene en su base, las búsquedas de las causas mediante métodos como el cuestionario y produce datos estadísticos, (Rodríguez Peñuelas, 2010, pág. 32).

3.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación utilizada es Aplicada porque tiene como objetivo encontrar soluciones a los problemas planteados de investigación. Esta situación problemática requiere ser intervenida y mejorada a través de las actividades del (APPCC) y analizarlos cuidadosamente para conseguir resultados de mejoría de calidad de servicio en la alimentación.

Diseño de investigación: La investigación que se desarrolla, presenta el diseño no Experimental. la aplicación del análisis de peligros para el control de puntos críticos (APPCC) y la calidad de servicio del restaurante, que consiste en analizar y observar sin realizar un cambio en el restaurante logrando obtener información de la situación. No hay manipulación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables de la investigación representan el tema principal de mi investigación. Están relacionadas con un mismo fin, para resolver el problema observado en la introducción. Se busca que la investigación mejore la calidad de servicio con ayuda del sistema APPCC. la matriz de operacionalización se encuentra en **(anexo 1)**.

Variable metodológica:

La AAPPCC muestra dimensiones tales como:

Dimensión análisis de peligro, evaluar este criterio nos da bastante incertidumbre, existes varios métodos para evaluar y analizar el peligro, que arroja un efecto o respuesta negativa como también positiva, es una herramienta de verificación para prevenir los rechazos, y permite la mejora continua. (Hurtado, 2005, pág. 15)

Dimensión puntos crítico, según (Hurtado, 2005, pág. 16) es un suceso que se debe realizar algo importante, nos da diferentes ejemplos para poder entenderlo y una terminología para acentuar la importancia de realizar una acción correctiva como también posibles advertencias.

Dimensión evaluación, Según (Pérez y Gardey, Definición.De, 2021) es la acción o consecuencia de evaluar, que permite calcular una importancia de un asunto, también da a conocer a nivel sistemático, diversos enfoques tales como los criterios, persuasión y visual. Este estudio siempre se obtendrá resultados ya sean negativos o positivos.

Dimensión Seguridad y control, según (Hurtado, 2005, pág. 15) la seguridad industrial o privada está encargada de reducir los riesgos, cuenta con un área de disciplina, está vinculado con protección sobre los accidentes u ocurrencias siniestras.

La calidad de servicio muestra dimensiones tales como:

Dimensión de control y calidad, según (Pérez y Gardey, 2018) se le denomina al proceso que se lleva a cabo, con el objeto de detectar errores en algunas cosas. Es habitual el uso del control de calidad, para garantizar un buen servicio y que se cumplan los parámetros especificados.

Dimensión servicio de alimentación, según (Pérez y Merino, 2012) se le denomina servicio a la actividad y consecuencia de servir. En este aspecto el servir es un carácter intangible, que expresa confianza y carisma. Y su principal valor es la experiencia.

Dimensión empatía, según (Pérez y Gardey, 2012) se le denomina empatía a la habilidad cognitiva, que comprende el universo emocional de cada ser humano. Se refiere, la capacidad del mozo o azafata en ser agradable o llevarse bien con la otra persona, es muy importante su motivación, el manejo del habla y la educación. En otras palabras, se hace referencia a la capacidad intelectual para vivenciar al receptor.

Dimensión confiabilidad, según (Pérez y Merino, 2009) se le denomina confianza a la seguridad que tiene una persona con la otra. Se puede perder la confianza o debilitarse de perdiendo de las acciones que uno realiza, o las experiencias vividas, y se basa mayormente en la confianza de las relaciones sociales.

Escala de medición:

La escalada de que se usó es de Likert, es una escala de manera ordinal, con respuestas colectivas, enumeradas y clasificadas de negativo hasta positivo, los más usados son: Muy de acuerdo/Algo de acuerdo/ ni acuerdo ni desacuerdo / desacuerdo / muy desacuerdo. La ventaja de su uso es tener una fácil interpretación y diseño. (Questionpro, s.f.)

3.3. Población:

En la presente investigación se tomó en cuenta lo siguiente:

Siendo la población del presente trabajo de investigación está conformada por los colaboradores, administrador y comensales del restaurante Jusipala, que son un total de 75 personas.

Muestra:

La técnica muestral es de tipo **no probabilístico intencional**, donde el investigador conoce las unidades de la investigación, la cual está compuesta por 36 colaboradores y comensales del restaurante Jusipala.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Para la obtención de la información necesaria para conocer las necesidades que existen en el restaurante “Kanto y Sabor Andino”, se hará uso del siguiente método de investigación: la **Encuesta** Este método, consiste en conseguir la información del sujeto de estudio, sobre la opiniones y sugerencias. permiten obtener información concreta y directa de las personas involucradas. Se realizó 18 encuestas dirigido al administrador y colaboradores sobre la metodología del **APPCC (anexo 5)** y 18 encuestas dirigido a los comensales sobre la calidad de servicio del restaurante. **(Anexo 6)**

Instrumentos: Los instrumentos de la investigación, está constituido por,

Cuestionario: Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.

Validez: Dentro de mi estudio, se realizó la revisión de 3 profesionales Licenciadas en la carrera de Turismo y Hotelería.

Tabla N°1: Validación del instrumento

Nº	Experto	Validez
1. Alvares Flores, Tatiana	Licenciada	Aplicable
2. Rivera Pardo, Claudia	Licenciada	Aplicable
3. Núñez Velarde, Estefany	Licenciada	Aplicable

Donde se validó mi matriz de validación de instrumentos de obtención de datos.

(Anexo 2)

Confiabilidad:

Se estableció mediante el Alfa de Crombach que determinar la estadística de nuestra evaluación. (Davishofer Murphy, 2004) dan a conocer las recomendaciones para evaluar los valores para la confiabilidad.

Tabla N°2: Valores de confiabilidad

Nula confiabilidad	0.00
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.9 a 0.99
Alta Confiabilidad	0.9 a 0.99

Tabla N°3: Resultados de confiabilidad

Variables	Alfa de Crombach	Nº de elementos
APPCC	0.62	10
Calidad de servicio	0.52	10

La confiabilidad del cuestionario para la variable APPCC se determinó mediante una prueba piloto realizada a 10 colaboradores del restaurante Kanto y sabor

andino los ítems utilizados son del 1 al 14 de la variable 1, cuyos resultados dieron 0.62 donde da una **moderada confiabilidad**.

La confiabilidad del cuestionario para la variable calidad de servicio se determinó mediante una prueba piloto realizada a 10 clientes del restaurante Kanto y sabor andino, los ítems utilizados son de 1 a 10 de la variable 2 cuyos resultados dieron 0.52 donde se encuentra en la **moderada confiabilidad**.

3.5. Procedimientos:

Concluidas las tareas de recolección quedará en posesión de un cierto número de datos de la Encuesta, a partir de los cuales Tendré las posibles conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo. El Esquema de datos se Realizar en Excel que mostrará cuadros comprobatorios de las preguntas del cuestionario con medición porcentajes. Estas acciones son las que integran el llamado procesamiento de los datos.

Tabulación: Los datos acumulados después del procesamiento serán registrados previamente diseñados de acuerdo a los ítems. La tabulación de los datos consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos, a través del conteo de los códigos numéricos de las alternativas de las preguntas cerradas y de los códigos asignados a las respuestas de las preguntas abiertas, con la finalidad de generar resultados que se muestran en cuadros (o tablas) y en gráficos.

De este modo en el plan de tabulación se determinará qué resultados de las variables de estudio necesitan ser analizadas, a fin de dar respuesta al problema y objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de la información:

Para el proceso de recolección de la información será necesaria sintetizarla, analizarla y presentar los resultados al lector. Las técnicas de datos que se van a emplear es el gráfico del diagrama de barras y tablas que se usó para presentar la variable cuantitativa. La técnica de análisis de los datos representa la forma de cómo será procesada la información, se realizó encuestas a los colaboradores y comensales del restaurante de la empresa para luego interpretar los datos obtenidos. Y así poder llegar a los resultados, la cual nos servirá para las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Aspectos Éticos:

Los principios éticos se aplicaron en todo momento de la investigación, respetando la identidad, diversidad y dignidad humana. Se respetó a nuestros encuestados en la recolección de datos, de manera profesional, correcta y transparente.

Consentimiento informado, manifiesta la accesibilidad para la investigación en la empresa JUSIPALA E.I.R.L. la gerente Sonia Lurdes S. nos apoyó en todo momento en brindarnos la información necesaria. Presentamos un documento del consentimiento informado (Anexo 3)

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Variable APPCC

Tabla N°4: Frecuencia de la variable APPCC

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Variable APPCC	Totalmente desacuerdo	2	0,8%	0,8%
	Desacuerdo	35	13,9%	14,7%
	Medianamente de acuerdo	69	27,4%	42,1%
	De acuerdo	93	36,9%	79%
	Totalmente de acuerdo	53	21,0%	100%
Total		252	100,0%	

Interpretación: De los 18 encuestados, que corresponde a la variable de APPCC se efectuó un resultado en la tabla 4, expresado en 14 ítems (252 respuestas) se determinó que el 36,9% calificó de acuerdo y con 27.4% se calificó con medianamente de acuerdo. Obteniendo un grado favorable en el APPCC y también que tiene puntos por mejorar como implementación, control de limpieza, dentro de la cocina.

Tabla N°5: Dimensión de análisis de peligro

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Análisis de peligro	Totalmente desacuerdo	2	2,8%	2,8%
	Desacuerdo	8	11,1%	13,9%
	Medianamente de acuerdo	17	23,6%	37,5%
	De acuerdo	33	45,8%	83,3
	Totalmente de acuerdo	12	16,7%	100%
Total		72	100,0%	

Interpretación: Según tabla N°5, un 62,5% calificaron De acuerdo y totalmente de acuerdo, se viene aplicando una buena, limpieza, higiene y desinfección dentro de la cocina. Con un 23.6% calificaron medianamente de acuerdo, en el restaurante necesita un control estadístico en el almacenamiento.

Tabla N°6: Dimensión puntos críticos

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Puntos críticos	Desacuerdo	4	5,6%	5,6%
	Medianamente de acuerdo	20	27,8%	33,4%
	De acuerdo	29	40,3%	73,7%
	Totalmente de acuerdo	19	26,4%	100%
Total		72	100,0%	

Interpretación: En la tabla N°6, un 66,7% calificaron de acuerdo y totalmente de acuerdo, se viene aplicando la inocuidad, el manejo de residuos sólidos y desinfección. Cuenta con colectores y contenedores de limpieza dentro de la cocina. Se observa con un 27.8% en medianamente de acuerdo, los colaboradores conocen el mantenimiento, pero no llevan un control de ello.

Tabla N°7: Dimensión evaluación

Categoría		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Evaluación	Desacuerdo	8	22,2%	44,4%
	Medianamente de acuerdo	17	47,2%	94,4%
	De acuerdo	11	30,6%	61,1%
Total		36	100,0%	200,0%

Interpretación: En la tabla N°7, un 77,8% calificaron de medianamente de acuerdo y de acuerdo, en la cocina se viene aplicando las acciones correctivas de verificación de limpieza, pero no cuentan con la documentación de los procesos de la materia prima.

Tabla N°8: Dimensión seguridad y control

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Seguridad y control	Desacuerdo	5	9,3%	9,3%
	Medianamente de acuerdo	7	13,0%	22,3%
	De acuerdo	20	37,0%	59,3%
	Totalmente de acuerdo	22	40,7%	100%
Total		54	100,0%	

Interpretación: En la tabla N°8, un mayor porcentaje con 77,7% los colaboradores cuentan con su uniforme completo dentro de la cocina, espacios seguros y señalizados y se viene aplicando la desinfección de lavado de manos en el ingreso de la cocina.

Variable Calidad de servicio

Tabla N°9: Frecuencia de la variable Calidad de servicio

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Variable	Desacuerdo	6	3,3%	3,3%
Calidad de servicio	Medianamente de acuerdo	26	14,4%	17,7%
	De acuerdo	79	43,9%	61,6%
	Totalmente de acuerdo	69	38,3%	100%
Total		180	100,0%	

Interpretación: Según la tabla 9, para 180 respuestas correspondiente a 10 items, el 82,2% determinaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 14,4% estuvo medianamente de acuerdo y solo el 3,3% estuvo en desacuerdo.

Tabla N°10: Dimensión Control de calidad

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Control de calidad	De acuerdo	21	58,3%	58,3%
	Totalmente de acuerdo	15	41,7%	100%
Total		36	100,0%	

Interpretación: En la tabla N°10, un 58,3% calificaron los comensales como de acuerdo, los mozos y azafatas cuentan con uniforme completo y están capacitados para la atención personalizada. y un 41,7% calificaron totalmente de acuerdo, conocen la información para el servicio de alimentación.

Tabla N°11: Dimensión Servicio de alimentación

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Servicio de alimentación	Desacuerdo	6	11,1%	11,1%
	Medianamente de acuerdo	17	31,5%	42,6%
	De acuerdo	18	33,3%	75,9%
	Totalmente de acuerdo	13	24,1%	100%
Total		54	100,0%	

Interpretación: En la tabla N°11, un 57,4% calificaron en de acuerdo, la presentación de los platillos es muy llamativa y rustica. Los comensales están medianamente de acuerdo con un 31,5%, en el tiempo de servicio para la preparación de los platillos se demoran mucho, y no cumple con el tiempo pactado.

Tabla N°12: Dimensión Empatía

Categoría		Respuestas		Porcentaje acumulados
		N	Porcentaje	
Empatía	Medianamente de acuerdo	3	8,3%	8,3%
	De acuerdo	15	41,7%	50%
	Totalmente de acuerdo	18	50,0%	100,0%
Total		36	100,0%	

Interpretación: En la tabla N°12, un 91.7% calificaron totalmente de acuerdo, los comensales percibieron una atención personalizada y con una amabilidad en cada mozo en su atención.

Tabla N°13: Dimensión confiabilidad

Categoría		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Confiabilidad	Medianamente de acuerdo	6	11,1%	33,3%
	De acuerdo	25	46,3%	138,9%
	Totalmente de acuerdo	23	42,6%	127,8%
Total		54	100,0%	300,0%

Interpretación: En la tabla N°13, el mayor porcentaje con 88.9% calificaron de acuerdo y totalmente de acuerdo. las ofertas y promociones que se ofrecen si se cumplen, cuando se suscita un problema ofrecen productos de cortesía, para poder solucionarlo.

4.2 Estadística inferencial

En la prueba de hipótesis, existen dos tipos de análisis: pruebas no paramétricas y pruebas paramétricas, se ejecutó para esta investigación la prueba no paramétrica.

4.2.1. Prueba no paramétrica

(Berlanga, 2012, pág. 101) son pruebas estadísticas que tienen ausencia en la probabilidad, son conocidas como prueba libre. Es muy habitual su uso, y se usa mayormente cuando la medición es ordinal.

Prueba de hipótesis general

Para efectuar la prueba de hipótesis, se aplicó el coeficiente **Rho de Spearman**, las variables se presentan en forma ordinal.

Hipótesis general

Ho: El APPCC **no** se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

H1: El APPCC **si** está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

A continuación, la siguiente regla permitió determinar, Si el valor Sig. es >0.05 se acepta la hipótesis nula; Si el valor Sig. es <0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°14 tabla de hipótesis general

			APPCC	Calidad de servicio
Rho de Spearman	APPCC	Coeficiente de correlación	1,000	-0,320
		Sig. (bilateral)	.	,196
		N	18	18
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,320	1,000
		Sig. (bilateral)	,196	.
		N	18	18

Interpretación: En la tabla N° 14, se obtuvo el valor de significación (bilateral) mayor a 0.05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 1, a menor APPCC será casi nula la calidad de servicio en el restaurante Jusipala, Ica, 2021. El valor que obtuvo fue de -0,320 siendo una relación negativamente moderada. Significa, **no existe una correlación significativa.**

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El análisis de peligro **no** se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

H1: El análisis de peligro **si** está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

Tabla N°15 tabla de hipótesis específica 1

			Análisis de peligro	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Análisis de peligro	Coeficiente de correlación	1,000	,914
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,914	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	18	18

Interpretación: En la tabla N° 15, se obtuvo el valor de significancia bilateral mayor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 1. El coeficiente de correlación se obtuvo de 0,914, concluyendo que el análisis de peligro **no tiene una relación significativa** con respecto a la calidad de servicio del restaurante Jusipala. Ica 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: Los puntos críticos **no** se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

H1: Los puntos críticos **si** está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

Tabla N°16 tabla de hipótesis específica 2

			Punto crítico	calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión Punto críticos	Coeficiente de correlación	1,000	-,242
		Sig. (bilateral)	.	,333
		N	18	18
	Variable calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,242	1,000
		Sig. (bilateral)	,333	.
		N	18	18

Interpretación: En la tabla N° 16, se obtuvo el valor de significancia bilateral mayor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 1. El coeficiente de correlación se obtuvo de - 0,242 concluyendo que el Punto críticos **no tiene relación significativa** con respecto a la calidad de servicio del restaurante Jusipala, Ica 2021

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La evaluación **no** se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

H1: La evaluación **si** está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

Tabla N°17 tabla de hipótesis específica 3

		Evaluación	Calidad de servicio
Evaluación	Correlación de Pearson	1	,104
	Sig. (bilateral)		,682
	N	18	18
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,104	1
	Sig. (bilateral)	,682	
	N	18	18

Interpretación: En la tabla N° 17, se obtuvo el valor de significancia bilateral mayor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 1. El coeficiente de correlación se obtuvo de 0,104 concluyendo que la evaluación **no tiene relación significativa** con respecto a la calidad de servicio del restaurante Jusipala, Ica 2021. En el restaurante

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La seguridad y control **no** se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

H1: La seguridad y control **si** está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA. Ica, 2021

Tabla N°18 tabla de hipótesis específica 4

		Seguridad y control	Calidad de servicio
Seguridad y control	Correlación de Pearson	1	-,193
	Sig. (bilateral)		,443
	N	18	18
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,193	1
	Sig. (bilateral)	,443	
	N	18	18

Interpretación: En la tabla N° 18, se obtuvo el valor de significancia bilateral mayor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 1. El coeficiente de correlación se obtuvo de - 0,193 concluyendo que la seguridad y control **no tiene relación significativa** con respecto a la calidad de servicio en el restaurante Jusipala, Ica 2021.

V. DISCUSIÓN.

En primer lugar, con respecto al objetivo general de la presente investigación, no tiene semejanza el APPCC con la calidad de servicio en la empresa JUSIPALA EIRL. Parcona, Ica 2021. Así mismo con respecto a los resultados se logró determinar que no existe una correlación entre las variables estudiadas. Debido a que se obtuvo como resultado de la prueba Rho de Spearman el valor de $-0,320$ y significancia bilateral $0,196 > 0,05$. por lo tanto, se comprueba la hipótesis general.

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo correlacional. ya que se buscó describir las variables del estudio. Y determinar la relación entre APPCC y calidad de servicio en la empresa JUSIPALA EIRL, el diseño aplicado fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio. La recolección de datos se realizó solo una vez, mediante encuestas.

Las investigaciones que coinciden son la de (olmedo,2017), (villar,2017), (Apaico,2017) quienes aplicaron un diseño no experimental, realizaron encuestas a sus colaboradores. Sus investigaciones demostraron la efectividad de la aplicación del APPCCC para mejoría de la higiene, y también el incumplimiento con la documentación requerida. Los establecimientos faltan mejorar los parámetros de higiene e inocuidad.

En contraposición (Medina,2015), (Cobos & Alcívar, 2016), (Medina R. Y., 2018), (Oliva, 2018),(Huamán, 2019). Sus investigaciones fueron pre – experimental, demostrando una aplicación del metodo del APPCC, y realizando acciones correctivas para la mejora de la calidad e higiene.

Las investigaciones de mi marco teorico, ningun proyecto concluyo que no exista una correlacion entre el APPCC y la calidad de servicio. ya que son areas diferentes y la percepcion del cosumidor, califica como servicio intangible el APPCC. No existe correlacion pero es un estudio altamente importante, sin el analisis de los peligros y puntos criticos dentro de la cocina, como resultado los platos saldrian sin salubridad y defectuosos. Tambien tendrian infecciones

y de mala calidad. Es por ello que el resultado de asociación obtenido es moderado y negativo.

Los resultados encontrados tienen coherencia con los resultados obtenidos de (Olmedo, 2017) ya que demuestra que el uso del método APPCC, permite a los restaurantes, poder plantear mecanismos de mejoramiento de procesos y ayuden a un servicio y producto de alta calidad con lo cual se obtendrá buenos objetivos empresariales.

Coincidiendo con (Villar,2017) en sus resultados los riesgos químicos identificados como la contaminación en los restos de productos de limpieza y los productos físicos identificados como los objetos personales de los colaboradores en los camerinos. Identifico los lugares críticos y posibles contaminaciones, Mi investigación Se encontró también el problema de los proveedores y la falta de infraestructura de limpieza e higiene al colaborador del área de cocina.

VI. CONCLUSIONES.

Contrastando los resultados del presente estudio de los objetivos generales y específicos, se presenta las siguientes conclusiones:

Primero: Mediante el uso de la prueba Rho de Spearman, se verificó que la variable APPCC no se relaciona con la variable calidad de servicio en el restaurante Kanto y sabor andino ($Rho = -0,320$), siendo el valor de significancia bilateral $0,196$ ($p > 0,05$), resultado que nos manifiesta que no existe una relación significativa entre las variables. La importancia de los comensales es la calidad de servicio y no ven el servicio indirecto que es la metodología del appcc. Y por lo tanto de no contar con una revisión constante se empeoraría la calidad de servicio en presentación de platillos y tiempo de servicio.

Segundo: No se cumplió con el objetivo específico 1 y a la vez con la hipótesis específica 1, frente al resultado de la significancia bilateral con $0,270$ ($p > 0,05$), se concluye que no existe determinación entre el análisis de peligro con la calidad de servicio del restaurante Kanto y sabor andino Ica 2021. La higiene en los alimentos y el almacenamiento son partes distintas a la calidad del servicio, las percepciones de los comensales son solo en el servicio externo.

Tercero: No se cumplió con el objetivo específico 2 y a la vez con la hipótesis específica 2, los resultados de la significancia bilateral con $0,333$ ($p > 0,05$), se concluye que no existe determinación en el punto crítico y la calidad de servicio. la inocuidad y los manejos de residuos sólidos son importantes en la cocina, pero no afecta directamente a la calidad de servicio percibida al comensal.

Cuarto: No se cumplió con el objetivo específico 3 y a la vez con la hipótesis específica 3, los resultados de la significancia bilateral con $0,682$ ($p > 0,05$), se concluye que no existe determinación en la evaluación y la calidad de servicio.

Quinto: No se cumplió con el objetivo específico 4 y a la vez con la hipótesis específica 4, los resultados de la significancia bilateral con $0,443$ ($p > 0,05$), se concluye que no existe determinación en la seguridad y control con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda al Gerente que contraten a un colaborador especializado en la documentación de control estadístico. Para llevar un mejor control de almacenamiento, residuos sólidos e inocuidad en la cocina. los colaboradores cuentan con la infraestructura y material para la limpieza y desinfección, por eso es importante la evaluación continua para no tener problemas o riesgos posteriores.
2. Para la calificación de experiencia sobre la calidad de servicio percibida, se recomienda al gerente de la empresa JUSIPALA EIRL, realizar encuestas, para saber el grado de satisfacción de los comensales.
3. Se recomienda al gerente realizar reuniones periódicas, para analizar los puntos de peligros dentro de la cocina es muy importante la comunicación constante de todos los colaboradores, son los principales usuarios del establecimiento y conocen a fondo los problemas que se susciten.
4. Utilizar el análisis de peligro para el control de puntos críticos ayudará notablemente a la mejora de la inocuidad del producto final (platillo). Pero la calidad de servicio percibida por los comensales es intangible, ya que ellos no ven dentro de la cocina el funcionamiento y el procedimiento de limpieza. Solo perciben el producto final y la atención de los mozos y azafatas. Por eso se recomienda al gerente, dar a conocer la imagen de salubridad a los comensales ya sea por certificaciones o imagen publicitarias.

REFERENCIAS

- Apaico, B. (2017). *Riesgo y puntos críticos de control en la preparación de comidas frías, en el coedor universitario, Ayacucho 2015*. Ayacucho - Peru.
- Berlanga, R. y. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas, como aplicarlas en spss. 113.
- Cobos, C. A., & Alcívar, P. J. (2016). *Elaboración de un sistema de calidad HACCP mediante un diagnóstico funcional en el área de producción de la empresa sumerco S.A*. Ecuador.
- Davishofer Murphy. (2004). *Escala de Valoración de la confiabilidad*.
- Huamán, R. E. (2019). *Elaboración de un plan HACCP (análisis de peligros y puntos críticos de control) para la empresa CHUYAPI SRL*. Arequipa, Perú.
- Hurtado, A. (2005). *Guía de aplicación del sistema de análisis de peligro y de puntos críticos de control en la industria de fabricación de piensos*. España: Boecillo editora multimedia.
- Medina, J. (2015). *Estudio de aplicación de la metodología APPCC para el control de calidad del proceso de elaboración de tabletas de chocolate*. España.
- Medina, R. Y. (2018). *Diseño de un plan de HACPCP para el proceso de producción de queso tipo mozzarella en una empresa de lácteos en la ciudad de Arequipa*. Arequipa.
- Oliva, M. L. (2018). *Propuesta de identificación, evaluación y control de peligros en la inocuidad de la dieta (almuerzo), preparado en la concesionaria CONALISERVIS H&C E.I.R.L - Tambogrande*. Piura, Peru.

- Olmedo, J. (2017). *Análisis de la gestión de inocuidad alimentaria sobre los peligros y puntos críticos de control (APPCC) para los proveedores de alimentos preparados e la PUCESE*. Ecuador.
- Peña, N. (2016). Manual de Analisis de peligro y puntos criticos de control (HACCP). En s. s. Direccion regional de inocuidad de alimentos, *Manual de Analisis de peligro y puntos criticos de control (HACCP)* (pág. 66). San Salvador, El salvador.
- Peréz y Gardey. (2012). Obtenido de <https://definicion.de/empatia/>
- Pérez y Gardey. (2018). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/control-de-calidad/>
- Peréz y Gardey. (2021). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/evaluacion/>
- Peréz y Merino. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/confianza/>
- Pérez y Merino. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/servicio/>
- Questionpro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Rodriguez Peñuelas, M. A. (2010). *Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizativas y sociales* . Mexico.
- Sánchez, M. (2016). *Medicion de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Mexico.
- Villar, D. T. (2017). *Evaluacion de los plaes de análisis de peligros y puntos criticos de control (APPCC) de productos pesqueros*. Argentina.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS DE PELIGRO “APPCC” Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE

JUSIPALA, PARCONA, ICA 2021.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
ANALISIS DE PELIGROS PARA EL CONTROL DE PUNTOS CRITICOS (APPCC)	<p>El sistema APPCC (Análisis de Peligros para Control de puntos Críticos) es el instrumento más valioso con el que cuentan los operadores alimentarios para garantizar la inocuidad de los productos alimenticios.</p> <p>De tal forma que su cumplimiento asegura la seguridad y control de los peligros que resulta significativos para la evaluación de la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimenticia. Luis couto (2008) pag,76 “auditoria APPCC”.</p>	<p>La medida de esta variable se realiza a través del cuestionario dirigido a todos los colaboradores del restaurante Kanto y sabor andino, observando la implementación de higiene personal, saneamiento e inocuidad de la manipulación de los alimentos.</p>	Análisis de peligro	La higiene en la elaboración de los alimentos	1,2	<p>Ordinal (LIKERT)</p> <p>1.Totalmente desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.Medianamente de acuerdo</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>
				Almacenamiento y distribución	3	
				Limpieza y desinfección	4	
			Puntos críticos	Inocuidad	5	
				Manejo de Residuos solidos	6,7,8	
				Parámetros de medición	9	
			Evaluación	Procedimientos de la Materia prima	10	
				Verificación	11	
				retroalimentación	12	

			Seguridad y control	Higiene personal	13	
					Lavado de manos	
Calidad de servicio	Define la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la seguridad y empatía de excelencia o superioridad de este. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico y control, a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido, obteniendo un buen grado de confiabilidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990)	En esta medición se pretende conocer la opinión de los comensales del restaurante Kanto y sabor andino, de cómo se encuentra la calidad de servicio de alimentación.	Control de calidad	Auditoria servicio al cliente	1	Ordinal (Likert) 1.Totalmente desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Medianamente de acuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
				Capacitacion personal	2	
			Servicio de alimentación	Presentación de platillos	3	
				Tiempo de servicio	4	
				Calificación de experiencia	5	
			Empatía	Atención personalizada	6	
				Amabilidad y trato Cortez	7	
			confiabilidad	Promesas	8	
				Resolución de problemas	9	
				Tiempo programados	10	

Anexo 2: Matriz de validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Metodología del análisis de peligro "APPCC" y calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA Parcona, Ica 2021							
Apellidos y nombres del Investigador:		Ventura Soto Pier David							
Apellidos y nombres del experto:		Estefany Núñez Velarde							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
ANÁLISIS DE PELIGROS PARA EL CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS (APPCC)	Análisis de peligro	Higiene en los alimentos	1. considero que la higiene en manipulación de los alimentos es la adecuada.	Ordinal (LIKERT) 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Medianamente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>				
			2. conosco los procedimientos de desinfección de los alimentos.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Almacenamiento	3. El proceso de almacenamiento y protección de equipos garantizan su protección contra el polvo y permanente limpieza.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Limpieza y desinfección	4. cuenta con un programa de higiene y saneamiento al cual incluye acciones de limpieza y desinfección.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Puntos críticos	inocuidad	Manejo de residuos solidos		5. Le han dado algún tipo de instrucción o capacitación en cuanto la manipulación de alimentos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					6. En la cocina, comedor, servicios higiénicos y cualquier otro lugar donde se genera residuos sólidos cuenta con recipientes en cantidad suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					7. Cuenta con contenedores o colectores, ubicados en un ambiente exclusivo no cercano a áreas de preparación de comida.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					8. Los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos se lavan y desinfectan diariamente.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación	Procedimiento verificación			9. Cuenta con un formato de vigilancia en cada PCC	<input checked="" type="checkbox"/>			
					10. Cuenta con un encargado que verifique el APPCC, Y documentación en cada proceso de la materia prima.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Seguridad y control	Retroalimentación			11. Realizan acciones correctivas y cuenta con responsables a cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					12. Cuenta con un proceso de retroalimentación para optimizar y controlar su comportamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Lavado de manos	Higiene en el personal			13. El personal que manipula los alimentos utiliza uniformes, mallas para cabellos y cubre boca.	<input checked="" type="checkbox"/>		
						14. Cuenta con instalaciones adecuadas para el lavado de manos y desinfección.	<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO	Control de calidad	Auditoria Servicio al cliente	1. Los mozos o meseras se encuentran bien uniformados.	Ordinal (LIKERT) 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Medianamente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Capacitación del personal	2. Se encuentra el Personal de servicio mozo capacitado y brindándole toda la información solicitada.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Servicio de alimentación	Presentación de platillos	3. La presentación de los platos son llamativas y de buen gusto.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tiempo de servicio	4. Les indicaron el tiempo de servicio o demora del platillo a su mesa		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Empatía	Calificación de experiencia	5. Cuenta con una encuesta de medición de la calidad de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Atención personalizada	6. El mozo cuenta con unas técnicas de comunicación.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Amabilidad	7. Se practica empatía y atención Cortez en el restaurante		<input checked="" type="checkbox"/>				
	confiabilidad	Promesas	8. Las ofertas y las promociones siempre se cumplieron cuando lo ofrecieron.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Resolución de problemas	9. Cuenta con productos de cortesía para ayudar a solucionar los problemas de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tiempo programado	10. Se cumple el servicio en el momento pactado.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto/DNI		Fecha 19/08/21							
71130881 									

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Metodología del análisis de peligro "APPCC" y calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA Parcona, Ica 2021						
Apellidos y nombres del Investigador:		Ventura Soto Pier David						
Apellidos y nombres del experto:		Rivera Pardo Claudia						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
ANÁLISIS DE PELIGROS PARA EL CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS (APPCC)	Análisis de peligro	Higiene en los alimentos	1. considero que la higiene en manipulación de los alimentos es la adecuada.	Ordinal (LIKERT) desacuerdo o 1.Totalmente desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Medianamente de acuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	X			
		Almacenamiento	2. conosco los procedimientos de desinfección de los alimentos.		X			
		Limpeza y desinfección	3.El proceso de almacenamiento y protección de equipos garantizan su protección contra el polvo y permanente limpieza.		X			
		inocuidad	4. cuenta con un programa de higiene y saneamiento al cual incluye acciones de limpieza y desinfección.		X			
	Puntos críticos	Manejo de residuos solidos			5. Le han dado algún tipo de instrucción o capacitación en cuanto la manipulación de alimentos.	X		
					6. En la cocina, comedor, servicios higiénicos y cualquier otro lugar donde se genera residuos sólidos cuenta con recipientes en cantidad suficiente.	X		
					7. Cuenta con contenedores o colectores, ubicados en un ambiente exclusivo no cercano a áreas de preparación de comida.	X		
					8. Los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos se lavan y desinfectan diariamente.	X		
		Parámetros de medición	9. Cuenta con un formato de vigilancia en cada PCC .		X			
	Evaluación	Procedimiento	10. Cuenta con un encargado que verifique el APPCC, Y documentación en cada proceso de la materia prima.		X			
		verificación	11. Realizan acciones correctivas y cuenta con responsables a cargo.		X			
	Seguridad y control	Retroalimentación	12. Cuenta con un proceso de retroalimentación para optimizar y controlar su comportamiento.		X			
		Higiene en el personal	13. El personal que manipula los alimentos utiliza uniformes, mallas para cabellos y cubre boca.		X			
		Lavado de manos	14. Cuenta con instalaciones adecuadas para el lavado de manos y desinfección.		X			
CALIDAD DE SERVICIO	Control de calidad	Auditoria Servicio al cliente	1. Los mozos o meseras se encuentran bien uniformados.	X				
		Capacitacion del personal	2. Se encuentra el Personal de servicio mozo capacitado y brindándole toda la información solicitada.	X				
	Servicio de alimentación	Presentación de platillos	3. La presentación de los platos son llamativas y de buen gusto.	X				
		Tiempo de servicio	4. Les indicaron el tiempo de servicio o demora del platillo a su mesa	X				
	Empatía	Calificación de experiencia	5. Cuenta con una encuesta de medición de la calidad de servicio.	X				
		Atención personalizada	6. El mozo cuenta con unas técnicas de comunicación.	X				
		Amabilidad	7. Se practica empatía y atención Cortez en el restaurante	X				
	confiabilidad	Promesas	8. Las ofertas y las promociones siempre se cumplieron cuando lo ofrecieron.	X				
		Resolución de problemas	9. Cuenta con productos de cortesía para ayudar a solucionar los problemas de servicio.	X				
		Tiempo programado	10. Se cumple el servicio en el momento pactado.	X				
Firma del experto/DNI	7130849	Claudia	Fecha 24 / 08 / 2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Metodología del análisis de peligro "APPCC" y calidad de servicio en el restaurante JUSIPALA Parcona, Ica 2021						
Apellidos y nombres del Investigador:		Ventura Soto Pier David						
Apellidos y nombres del experto:		ALVARO FLORES TAPIA MARCELO						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
ANÁLISIS DE PELIGROS PARA EL CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS (APPCC)	Análisis de peligro	Higiene en los alimentos	1. considero que la higiene en manipulación de los alimentos es la adecuada.	Ordinal (LIKERT) 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Medianamente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Almacenamiento	2. conosco los procedimientos de desinfección de los alimentos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Limpieza y desinfección	3. El proceso de almacenamiento y protección de equipos garantizan su protección contra el polvo y permanente limpieza.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Puntos críticos	inocuidad			4. cuenta con un programa de higiene y saneamiento al cual incluye acciones de limpieza y desinfección.	<input checked="" type="checkbox"/>		
					5. Le han dado algún tipo de instrucción o capacitación en cuanto la manipulación de alimentos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Manejo de residuos solidos			6. En la cocina, comedor, servicios higiénicos y cualquier otro lugar donde se genera residuos sólidos cuenta con recipientes en cantidad suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		
					7. Cuenta con contenedores o colectores, ubicados en un ambiente exclusivo no cercano a áreas de preparación de comida.	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Parámetros de medición		8. Los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos se lavan y desinfectan diariamente.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			9. Cuenta con un formato de vigilancia en cada PCC .		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación	Procedimiento	10. Cuenta con un encargado que verifique el APPCC, Y documentación en cada proceso de la materia prima.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		verificación	11. Realizan acciones correctivas y cuenta con responsables a cargo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Seguridad y control	Retroalimentación	12. Cuenta con un proceso de retroalimentación para optimizar y controlar su comportamiento.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Higiene en el personal	13. El personal que manipula los alimentos utiliza uniformes, mallas para cabellos y cubre boca.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Lavado de manos	14. Cuenta con instalaciones adecuadas para el lavado de manos y desinfección.		<input checked="" type="checkbox"/>			
CALIDAD DE SERVICIO	Control de calidad	Auditoría Servicio al cliente	1. Los mozos o meseras se encuentran bien uniformados.	Ordinal (LIKERT) 1. Totalmente desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Medianamente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacitación del personal	2. Se encuentra el Personal de servicio mozo capacitado y brindándole toda la información solicitada.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Servicio de alimentación	Presentación de platillos	3. La presentación de los platos son llamativas y de buen gusto.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Tiempo de servicio	4. Les indicaron el tiempo de servicio o demora del platillo a su mesa		<input checked="" type="checkbox"/>		MEJORAR	
	Calificación de experiencia		5. Cuenta con una encuesta de medición de la calidad de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			6. El mozo cuenta con unas técnicas de comunicación.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Empatía	Atención personalizada	7. Se practica empatía y atención Cortez en el restaurante		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Amabilidad	8. Las ofertas y las promociones siempre se cumplieron cuando lo ofrecieron.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	confiabilidad	Promesas	9. Cuenta con productos de cortesía para ayudar a solucionar los problemas de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Resolución de problemas	10. Se cumple el servicio en el momento pactado.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto/DNI		73507288	Fecha 13/06/21					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 3: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Sonia Lurdes Soto Añaguari, identificado con el DNI 21564729. Gerente de la Empresa Jusipala EIRL indico que se me ha explicado que formaré parte de la investigación denominada: "Metodología del análisis de peligro "APPCC" y calidad de servicio en JUSIPALA E.I.R.L. Parcona, Ica 2021. Encargado del Bachiller Pier Ventura Soto identificado 48057793.

Entiendo que este estudio busca conocer la determinación del APPCC y la calidad de servicio en el restaurante Kanto y sabor andino. y sé que mi participación se llevará a cabo in situ.

Consistirá en responder una encuesta para el gerente, los colaboradores y los comensales del restaurante. Obtendremos sus aportes y opiniones para poder realizar mi investigación.

Si, acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento:

Firma del participante:

Jusipala E.I.R.L.
Sonia L. Soto Añaguari
GERENTE

Fecha: 04/05/2021

Lugar: Ica, Parcona



DIRECCIÓN: Prolongación Grau, altura del ex pozo sanchez cerro, PARCONA.
CEL: 945839666 / 945788999 / 966566433
TLF: 056321408

Anexo 5: Cuestionarios (1)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre APPCC y la calidad de servicio del Restaurante JUSIPALA del distrito de Parcona, Ica 2021.

Introducción:

Estimado(a) **colaborador(a)**, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene como obtención de informar acerca de APPCC y la calidad de servicio de la empresa Jusipala EIRL del distrito de Parcona, Ica 2021.

Indicaciones: A continuación, se presenta un conjunto de preguntas las cuales deben ser respondidas con veracidad de acuerdo con sus criterios, porque los resultados serán útiles para efectuar mi investigación.

Instrucciones: La información proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

Variable análisis de peligro para el control de puntos críticos						
Dimensiones	Ítems	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Medianamente acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

Análisis de peligro	1.considera que la higiene en manipulación de los alimentos es la adecuada.					
	2.Conoce los procedimientos de desinfección de los alimentos.					
	3.El proceso de almacenamiento y protección de equipos garantizan su protección contra el polvo y permanente limpieza.					
	4.Cuenta con un programa de higiene y saneamiento al cual incluye acciones de limpieza y desinfección.					
Punto críticos	5.Le han dado algún tipo de instrucción o capacitación en cuanto la					

	manipulación de alimentos.					
	6.En la cocina, comedor, servicios higiénicos y cualquier otro lugar donde se genera residuos sólidos cuenta con recipientes en cantidad suficiente.					
	7.Cuenta con contenedores o colectores, ubicados en un ambiente exclusivo no cercano a áreas de preparación de comida.					
	8.Los recipientes plásticos y la zona de almacenamiento de residuos se lavan y desinfectan diariamente.					
	9.Cuenta con un formato de vigilancia en cada PCC.					

Evaluación	10.Cuenta con un encargado que verifique el APPCC, Y documentación en cada proceso de la materia prima.					
	11.Realizan acciones correctivas y cuenta con responsables a cargo.					
Seguridad y control	12.Cuenta con un proceso de retroalimentación para optimizar y controlar su comportamiento.					
	13.El personal que manipula los alimentos utiliza uniformes, mallas para cabellos y cubre boca.					
	14.Cuenta con instalaciones adecuadas para el lavado de manos y desinfección.					

Anexo 6: Cuestionario (2)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre el APPCC y la calidad de servicio de la empresa

JUSIPALA EIRL del distrito de Parcona, Ica 2021.

Introducción:

Estimado(a) **comensal**, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene como obtención de informar acerca de APPCC y la calidad de servicio de la empresa Jusipala EIRL del distrito de Parcona, Ica 2021.

Indicaciones: A continuación, se presenta un conjunto de preguntas las cuales deben ser respondidas con veracidad de acuerdo con sus criterios, porque los resultados serán útiles para efectuar mi investigación.

Instrucciones: La información proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

Variable análisis de peligro para el control de puntos críticos						
Dimensiones	Ítems	Totalmente desacuerdo (1)	Desacuerdo (2)	Medianamente acuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

Control de calidad	1.Los mozos o meseras se encuentran bien uniformados.					
	2.Se encuentra el Personal de servicio mozo capacitado y brindándole toda la información solicitada.					
Servicio de alimentación	3. La presentación de los platos son llamativas y de buen gusto.					
	4. Les indicaron el tiempo de servicio o demora del platillo a su mesa					
	5.Cuenta con una encuesta de medición de la calidad de servicio.					
Empatía	6.El mozo cuenta con unas técnicas de comunicación.					

	7. Se practica empatía y atención Cortez en el restaurante.					
Confiabilidad	8. Las ofertas y las promociones siempre se cumplieron cuando lo ofrecieron.					
	9. Cuenta con productos de cortesía para ayudar a solucionar los problemas de servicio.					
	10. Se cumple el servicio en el momento pactado.					