



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD CONTRA LA COVID-19 DE UN RESTAURANTE LOCAL Y UNO FRANQUICIADO EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autora:

Lizbeth Consuelo Burga Garcia

Asesor:

Mg. Mercy E. Angulo Cortejana

Trujillo - Perú

2022

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	16
Tabla 1.....	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	48
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de Variables</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	17
Tabla 3: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	20
Tabla 4: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita-restaurante franquicia</i>	21
Tabla 5: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	22
Tabla 6: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	25
Tabla 7: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante franquicia</i>	26
Tabla 8: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	26
Tabla 9: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	29
Tabla 10: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante de franquicia</i>	29
Tabla 11: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	30
Tabla 12: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	33
Tabla 13: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante de franquicia</i>	33
Tabla 14: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	34
Tabla 15: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	37
Tabla 16: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante de franquicia</i>	37
Tabla 17: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	38
Tabla 18: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante local</i>	41
Tabla 19: <i>Cumplimiento de medidas de bioseguridad por visita -restaurante de franquicia</i>	41
Tabla 20: <i>Tabla comparativa entre restaurante local y franquicia por visita</i>	42
Tabla 21: <i>Cumplimiento general de las medidas de bioseguridad - Restaurante local</i>	45
Tabla 22: <i>Cumplimiento general de las medidas de bioseguridad - Restaurante de franquicia</i>	45
Tabla 23: <i>Lineamientos de las medidas de bioseguridad que ambos restaurantes no están cumpliendo</i>	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de compras.....	23
Figura 2: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de recepción de alimentos.	27
Figura 3: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de almacenamiento	31
Figura 4: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de acondicionamiento.....	35
Figura 5: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de preparación de pedidos	39
Figura 6: Porcentaje total del cumplimiento de las medidas de bioseguridad en cada establecimiento en el proceso operativo de atención en salón	43

RESUMEN

Hoy en día, vivimos la nueva realidad que la COVID-19 nos dejó, de ahí la importancia de encontrar el camino para volver a estabilizarnos responsablemente. El presente trabajo de investigación tomó como fuente de estudio al ámbito de los restaurantes, el cual fue uno de los más golpeados en el Perú y el mundo. De tal modo se optó por trabajar con dos restaurantes, uno local y otro de franquicia, ambos de la misma ciudad y así determinar la diferencia en el cumplimiento de las medidas de bioseguridad contra la COVID-19. Por consecuencia se aplicó una cartilla de verificación como instrumento, hallando que el restaurante local logró el cumplimiento en un 39% y el restaurante de franquicia logró el 81%; además de encontrar lineamientos que ambos restaurantes no cumplen del mismo modo. Después del análisis realizado se pudo observar que las medidas de bioseguridad no se aplican de la misma manera para todos los establecimientos en la ciudad, lo cual nos lleva a la reflexión: si con el tiempo los restaurantes serán más responsables con estos aspectos o si debemos sentirnos inseguros al momento de acudir a disfrutar de la experiencia gastronómica.

Palabras clave: Bioseguridad, COVID-19, Restaurante, franquicia, protocolos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- BBC (2020). Artículo “Las 14 recesiones de los últimos 150 años (y por qué la del coronavirus sería la cuarta peor)”. Recuperado: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53303499>
- Clínica alemana universidad del desarrollo. Facultad de medicina, definición de bioseguridad. Recuperado: <https://medicina.udd.cl/sobre-la-facultad/comite-institucional-de-bioseguridad/definicion-de-bioseguridad/>
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, (16 de marzo). Declaración de Estado de Emergencia Nacional. Diario El Peruano. Recuperado: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>
- Fuentes, C. (2021). Economía peruana: Perspectivas para el 2021. Artículo para Conexión ESAN. Recuperado: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/12/18/economia-peruana-perspectivas-para-el-2021/>
- Harris, Kimberly, y otros. (2020). The Impact of Social Norms and Risk Assessment on Diners’ Reaction to Food Safety. Concerns in Restaurants Journal of Foodservice Business Research, Vol. 23.
- Huaman, J. (2021). Impacto Económico y social de la COVID-19 en el Perú. Revista de Ciencia e Investigación en Defensa-CAEN.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2020), “Informe técnico, encuesta mensual del sector servicios”. Recuperado:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_sector_servicios.pdf

Lustig, N. y Mariscal, J. (2020). El impacto de la Covid-19 en América Latina: Se requieren respuestas fuera del libreto. Fundación Carolina Agenda 2030.

Mendoza R. (2021). Protocolos de bioseguridad en establecimientos alimenticios en territorio colombiano. Recuperado: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33078/1/2021_bioseguridad_coronavirus_trabajo.pdf

Ordinola, A. (2021). Análisis del impacto del coronavirus en el producto bruto interno (PBI) por grandes actividades económicas en el Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Fondo Editorial Universitario, Tacna. Recuperado: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1037/1149>

Organización de las Naciones Unidas (2021). Estadísticas Sanitarias Mundiales (2020). Recuperado: <https://reliefweb.int/report/world/las-muertes-por-covid-19-nivel-mundial-ser-entre-68-y-10-millones-dos-o-tres-veces>

Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo, 2020) Cronología de la actuación de la OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Pajuelo Luigi y Terán Pedro (2020). Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020.

Perez y Gardey (2009) ¿Qué es franquicia y sus particularidades? Recuperado: <https://www.yogurteriadanone.es/que-es-una-franquicia/#:~:text=La%20franquicia%20es%20el%20modelo,concede%20la%20franquicia%20al%20franquiciado.>

Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 para restaurantes y servicios afines en

la modalidad de atención en salón. (2020). Perú. Recuperado:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo_Restaurantes_y_afines_con_atenci%C3%B3n_en_sal%C3%B3n.pdf

Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE - Protocolo Sanitario, recuperado de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999251/RM_N_208-2020-PRODUCE..pdf