

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS SANITARIOS EN TIEMPO DE PANDEMIA EN DOS RESTAURANTES REPRESENTATIVOS DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Favio Cesar Moreno Quezada

**Asesor:**

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

Trujillo - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Julia Otilia Sagástegui Cruz</b>	<b>17925333</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Jury Anita Calua Arroyo</b>	<b>18153718</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Luis Durand Azcarate</b>	<b>18165461</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

**INFORME DE SIMILITUD**
**FAVIO CESAR MORENO QUEZADA TESIS**
**INFORME DE ORIGINALIDAD**

**FUENTES PRIMARIAS**

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>img.lpderecho.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.utp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>grupoverona.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.sfx.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional día a día.

A mis profesores de la universidad, por formar excelentes profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios por bendecirme con un nuevo día.  
A mis padres que siempre están apoyándome en mis sueños.

## Tabla de contenido

Jurado calificador .....	2
Informe de similitud .....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido .....	6
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen .....	9
Capítulo I: Introducción .....	10
Capítulo II: Metodología .....	11
Capítulo III: Resultados .....	26
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	33
Referencias .....	39
Anexos .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variable independiente</i> .....	23
<b>Tabla 2</b> <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	24
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel de cumplimiento según Checklist de Protocolos Sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los Restaurantes 1 y 2.</i> .....	26
<b>Tabla 4</b> <i>Resultados del nivel de cumplimiento del Checklist Protocolos Sanitarios en las personas que ingresan a los Restaurantes 1 y 2.</i> .....	28
<b>Tabla 5</b> <i>Checklist de Procesos de los Restaurantes 1 y 2.</i> .....	30

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Resultados del nivel de cumplimiento del Checklist Protocolos Sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los Restaurantes 1 y 2.</i> .....	27
<b>Figura 2</b> <i>Resultados Checklist protocolos sanitarios en las personas que ingresan a Restaurante 1 y 2</i> .....	29
<b>Figura 3</b> <i>Resultados Checklist de Procesos de los Restaurantes 1 y 2.</i> .....	31

## RESUMEN

La presente investigación trazó como objetivo general, analizar la aplicación de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes del Distrito de Trujillo, 2021. Siguiendo una metodología de tipo no experimental, con diseño transeccional, descriptivo, empleándose como herramienta de diagnóstico, una guía de observación formato de checklist basados en el modelo de Pajuelo y Terán (2020), que recogen las normas y disposiciones oficiales brindadas por el Gobierno Peruano en período de pandemia COVID-19. Los Checklists engloban diversos procesos como: compras (A), recepción de insumos (B), almacenamiento (C), acondicionamiento (D), preparación de Pedidos (E), despacho y entrega (F) y reparto (G). A su vez, el cumplimiento de protocolos sanitarios de: infraestructura e instalaciones (H), y de las personas que ingresan a los restaurantes (I). Se obtuvo como resultados que los dos restaurantes, tuvieron valores altos de cumplimiento, siendo el puntaje más elevado: 77% en almacenamiento de los insumos para la preparación de los alimentos. No obstante, destacó la más baja puntuación de cumplimiento en reparto (63%). Concluyéndose que la aplicación de los protocolos sanitarios de bioseguridad COVID-19 mediante checklist, ayudó a detectar actividades por reforzar.

**PALABRAS CLAVES:** Protocolos sanitarios ante el COVID 19, pandemia COVID 19, restaurantes, Trujillo.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En los tiempos actuales, el entorno empresarial es un campo dentro de la administración, cada vez más indagado, este presenta diversos escenarios, consolidándose la temática de gestión de personas como un concepto estratégico. Adherido a esto, el conocimiento abocado al desempeño del personal es también, de suma relevancia porque, dicho saber, ha sido utilizado en el manejo de las relaciones laborales, así como para el fortalecimiento de la cultura y clima organizacional (Wong Aitken et al., 2022).

Sin embargo, en el campo del mercado actual, existe la denominación de gestión del talento humano como un concepto diferenciador ante la competencia. Lo cual refiere, que adicionalmente a la infraestructura, potenciar los procesos de producción y motivar la innovación, es de crucial trascendencia; para conseguirlo, las empresas trabajan en fortalecer continuamente, la gestión del talento, con el fin de afinar resultados más óptimos y productivos, siguiendo protocolos determinados, aun en coyunturas sociales conflictivas (Wong & Moreno, 2019).

Ante el panorama global, las empresas nacionales, todavía atraviesan tiempos de cambios que requieren el despliegue de una capacidad de adaptación constante, sobre todo, luego de los estragos ocasionados por la crisis sanitaria del coronavirus, la cual ha afectado severamente la economía de todos los sectores productivos, viéndose reflejados sobre todo, en el impacto en negocios del sector gastronómico, los cuales, se vieron imposibilitados de solventar alquileres, pagos a proveedores, empleados, servicios, así como la capacidad de poder financiar deudas, inclusive, a tal punto de

tener que afrontar el cierre temporal o definitivo de sus negocios (Pajuelo & Terán, 2020).

Asimismo, desde la primera quincena del mes de marzo del 2020, marcada con el inicio de la pandemia por Coronavirus, frente a tal realidad, el estado peruano, se vio obligado a tomar estrictas medidas de bioseguridad para mitigar un posible brote, entre estas medidas de emergencia, se optó por el cierre de todos los negocios relacionados al rubro gastronómico, englobando a restaurantes, cafeterías, pastelerías y afines (Pajuelo & Terán, 2020).

Según reportes de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), antes de la pandemia por COVID, habían más de 200 000 restaurantes laborando activamente en todo el territorio peruano, los cuales generaban una fuente de empleo a más de 1 millón de personas, de ese total, el 50% de los negocios pequeños se vieron obligados al cierre permanente, como consecuencia de la crisis sanitaria. Consecutivamente, con la población en cuarentena, el gobierno peruano, aprobó que, a partir del 19 de mayo del 2020, los restaurantes podían volver a laborar, bajo la modalidad de reparto a domicilio. Sin embargo, dicha norma no incluyó a todos los departamentos, quedando exentas, las regiones de Tumbes, Piura, La Libertad, Lambayeque y Loreto (Pajuelo & Terán, 2020).

Conforme a los alcances de Verona, (2020) reseñando a Blanca Chávez, presidenta de la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora Perú), establecieron que únicamente de marzo a mayo del 2020, se calculó una pérdida de 700 millones de dólares en facturación, esta aproximación solo tomaba en cuenta establecimiento de comidas formales, no obstante, la cifra sería mayor si se hubiese podido considerar, los restaurantes informales. Asimismo, la imposibilidad de los

restaurantes de poder brindar, sus locales para acoger presencialmente a los clientes y verse obligados a solo facilitar el pedido de comida por delivery, también impactó severamente, en la economía. Aunque, a partir de Julio del 2020, con la Fase 3 de la reactivación económica dictada por el Gobierno del Perú, a través del Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, se reanudó la atención aforo del 40%, con excepción de bares.

Sin embargo, para conseguir la efectividad de la reanudación de las actividades económicas en el rubro de restaurantes y establecimientos de comida, cada local debía implementar y acatar un plan de bioseguridad, debido a los riesgos por coronavirus, luego de una primera y segunda ola de contagios masivos a nivel nacional. Siguiendo, los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Producción, conocidos como Protocolo Sanitario de Operación para las actividades de restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón, expresada en la Resolución Ministerial N° 239-2020 (Ministerio de Salud[MINSA], 2020) , conformaría el primer documento con protocolos claros y concisos sobre qué pasos seguir y qué medidas exactas de prevención para la atención al público debían realizarse, en un contexto de pandemia (Verona, 2020).

En contextos de prevención del COVID, durante el 2020, en el campo de la Administración de empresas, existieron investigaciones sobre aplicación de los protocolos sanitarios en restaurantes, al respecto, conforman los siguientes antecedentes:

Pajuelo y Terán, (2020) en Trujillo, buscaron analizar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 en la satisfacción del cliente, en un restaurante. Siendo una investigación aplicada, descriptiva, no experimental. Se

utilizó como técnica, un checklist a 374 usuarios, con el fin de recoger información sobre el nivel de satisfacción del cliente. A su vez, utilizaron la técnica del análisis documental y checklist para recopilar datos sobre el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad en el restaurante. Hallaron que el nivel de cumplimiento fue alto con 91.72% de cumplimiento. Adherido a ello, el nivel de satisfacción del cliente fue también, alto (91.4%). Concluyéndose, que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 influye de forma positiva y significativamente sobre la satisfacción del cliente. Adicionalmente, como bases teóricas del estudio, se pudo determinar que, si un trabajador presentaba algunos síntomas por COVID, se le restringía el desplazamiento, con el propósito de evitar algún contagio o infección a más colaboradores. Por lo cual, se procedía separándosele por 14 días, suspendiéndosele toda actividad laboral presencial.

Mamani y Cañazaca (2020) en Juliaca, buscaron generar un análisis y desarrollo de un sistema de pedidos para restaurantes de forma rápida y sencilla en contextos COVID. Crearon una aplicación web, donde los restaurantes podían registrar información relacionada a platillos en una plataforma web. De dicho modo, los usuarios podían seleccionar las comidas de su preferencia y realizar el pedido. Además, dicho sistema permitía al usuario, visualizar el estado de su pedido en tiempo real, favoreciendo, la estimación y cálculo de los plazos de entrega. Todo ello, mediante la metodología Extreme Programming. Como aporte teórico, permite, conocer las características cambiantes en la atención al cliente en restaurantes, durante contextos COVID-19, sobre todo, en lo referido a la entrega por delivery.

De la Fuente y Lozada (2020) en Chiclayo determinaron indagar los nuevos procesos de producción, servicio y comercialización de una cafetería en coyuntura

Covid – 19, investigando tanto en los procesos de producción en el área de cocina, como en los de servicio y comercialización, llevados a cabo en el área de servicio y área administrativa. Manteniendo, un enfoque cualitativo, centrándose en la cualificación y descripción de procesos. Como base teórica, brinda aporte en relación al abordaje y conceptualización procedimental en el sector de negocios de comida, durante la pandemia COVID-19.

Posteriormente, a la descripción de los antecedentes, es observable que los negocios de comida, crearon estrategias para cumplir con los protocolos sanitarios en tiempos de pandemia. Al respecto, Según Datasur (2021) a través, de la Empresa GlobalData, afirman que Perú fue el país con más altos índices de mortalidad por COVID en el 2020. Perjudicando, no solo en la salud de los habitantes, también causó estragos en el sector gastronómico y turístico.

Conforme a los alcances de Paredes, *et.al.* (2020), el sector gastronómico y turístico, a pesar que demostraron resiliencia y capacidad de adaptación frente a los cambios en contextos críticos cruciales. También mostraron una enorme carencia en el seguimiento de protocolos sanitarios, producto de la informalidad, una falencia estructural, cultural, social y económica, que adolece, el país desde hace décadas, lo cual, representa un gran riesgo para la salud y la bioseguridad. Por ende, para hacer frente a dicha coyuntura, era imprescindible, la adopción de nuevas medidas, basadas en la gestión y la planificación.

Con el fin, de indagar la realidad del sector gastronómico actual, es de suma importante, mencionar hechos relevantes de años previos, como el evento Mistura, el cual, no se realiza desde 2018. Sin embargo, venía presentando severos inconvenientes en sus últimas realizaciones, debido a que, el evento carecía de una eficaz logística, la

cual, impedía atender adecuadamente a la masiva y creciente convocatoria. Por lo tanto, una gran cantidad de público no podía participar por el aforo limitado, y de lograr ingresar al evento, la atención que recibía dentro, era deficiente. Conjuntamente, uno de los objetivos principales que Mistura proclamaba, no lograba concretarse: la recíproca unión entre productores y cocineros. Con el paso del tiempo, la Asociación Peruana de Gastronomía (APEGA), se fue disolviendo, agrupación que enfrentó deficiencias administrativas, técnicas y representativas. Sin embargo, figuró como uno de los pocos intentos del sector gastronómico por tener representatividad colectiva y corporativa tangible (Paredes, et al., 2020).

A pesar, de la importancia del sector gastronómico peruano, al ser uno de los principales impulsores de la economía, brindando empleo, a un aproximado de 992 mil personas, en diversos sectores, desde agricultores, hasta proveedores, seguido por transportistas, incluyendo, cocineros, personal administrativo y de servicio, movilizandando un amplio grupo humano, quienes fueron parte del denominado "boom gastronómico". (Delgado, 2018)

Por consiguiente, luego de lo mencionado, para poder comprender la presente tesis, titulada: "Aplicación de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021". Siendo, de gran trascendencia, analizar los siguientes términos propuestos por Pajuelo y Terán (2020):

- Barrera física para el trabajo: Elementos que reducen el riesgo de contacto directo entre dos o más individuos
- Centro de trabajo: Unidad productiva en la cual, se realiza la actividad laboral.
- Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud

(CENSOPAS): Unidad Orgánica del Instituto Nacional de Salud (INS) el cual, busca la promoción y propuesta de políticas y normas en el área de salud ocupacional.

- Cliente/Consumidor: Organización o persona que contrata y/o recibe, servicios.
- Datos personales: Información de carácter numérica, de tipo alfabética, de expresión gráfica, fotográfica u acústica, en relación a hábitos personales, o de cualquier otro vinculados a las personas naturales que les identifica o les hace identificables mediante medios que puedan ser razonablemente empleados.
- Desinfección: Proceso de reducción mediante sustancias de tipo químicas y/o métodos físicos de microorganismos patógenos.
- Distanciamiento social: Mantenimiento de al menos un (01) metro de distancia entre una persona y otra, empleándose, los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Evaluación de Salud del trabajador: Actividad dirigida a conocer la condición de salud del trabajador al momento del regreso o reincorporación al trabajo; incluye el seguimiento al ingreso y salida del centro laboral a fin de identificar precozmente la aparición de sintomatología COVID-19 para adoptar las medidas necesarias.
- Equipos de protección personal (EPP): Dispositivos, materiales e indumentaria personal de cada trabajador, el cual tiene como fin, brindarle protección de uno o varios riesgos presentes en el centro de labores, que representen amenazas para la seguridad y salud.
- Grupos de Riesgo: Grupo de personas que poseen características individuales asociadas a mayor o menor vulnerabilidad y riesgo de complicaciones por COVID-19.

- Factores de riesgo: Criterios sanitarios empleado por los profesionales de la salud para denominar a las personas con mayor posibilidad de enfermar y tener complicaciones por la COVID-19.
- Gueridón: Mesa de dimensiones reducidas y ligeras, cuyo fin radica en facilitar el transporte de alimentos.
- Limpieza: Eliminación de suciedad e impurezas de las superficies.
- Lista de Chequeo COVID-19: Instrumento para vigilar el riesgo de exposición al virus del COVID en el centro de labores.
- Mascarilla comunitaria: Equipo de barrera, hecho comúnmente de tela y reutilizable, la cual, cubre boca y nariz, cumpliendo con especificaciones sanitarias.
- Mascarilla quirúrgica descartable: Dispositivo médico desechable con capa filtrante para evitar la diseminación de microorganismos, la contaminación y propagación de enfermedades.

A su vez, dentro de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia antes de ingresar a un establecimiento de comida, se estipula:

- Limpieza del calzado con desinfectante.
- Lavado de manos.
- Evitar manipulación de objetos personales (como los celulares).
- Empleo obligatorio de la mascarilla.
- Medir la temperatura corporal antes de ingresar.
- Dentro del salón:
  - Las mesas deben estar separadas unas de otras. En caso no sea esto posible, instalar mamparas transparentes.

- No emplear manteles.
- Eliminar objetos elementales como: servilleteros y saleros.
- Evitar dar la carta tradicional, sustituido por carteles grandes o pantallas virtuales.
- Limpieza rigurosa de las mesas y sillas después de cada uso.
- Limpieza continua del salón.

Luego, de exponerse el marco conceptual, es esencial esclarecer, que, en esta tesis, se trabajó con 2 restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, cuya identidad es resguardada, por criterios éticos:

El Restaurante 1, ubicado en pleno centro de Trujillo, posee una tradición en la zona, por ser catalogado como uno de los mejores restaurantes de la ciudad, ofreciendo al medio día, un tradicional menú ejecutivo, cuyo segmento son los trabajadores de bancos y otras empresas de la zona, siendo concurrida tanto por locales, turistas nacionales y extranjeros.

El Restaurante 2, se ubica en una zona periférica, sin embargo, es ampliamente concurrido, por sus diversos platos tradicionales, promocionando como uno de sus principales productos; “el ceviche”, el mismo que ha sido un referente culinario distintivo del local. A su vez, la mayor parte de sus clientes, lo conforman turistas del interior del país.

Ambos restaurantes tuvieron que adaptar sus protocolos sanitarios para poder lograr la reapertura de sus actividades comerciales en plena pandemia COVID-19, en ese sentido, las características comunes entre ambos restaurantes son:

- Cuentan con personal para cada uno de los procesos evaluados en el checklist.
- Cuentan con la preferencia y reconocimiento en su rubro.

- Aplican los protocolos COVID-19 de manera regular.
- Su ubicación es cercana al centro de la ciudad de Trujillo, y existen pistas pavimentadas que facilitan el acceso a sus locales.

Como es observable, las autoridades y colaboradores de ambos restaurantes investigados, han percibido que los protocolos sanitarios, no sólo se basan en un tema de cambio de hábitos y actitudes, sino en cumplir con una serie de requisitos de bioseguridad, para que el personal de los restaurantes pueda atender de forma segura y adecuada a los clientes.

Por consiguiente, la presente tesis permitirá conocer la situación respecto al cumplimiento de protocolos de seguridad en plena pandemia de los dos restaurantes.

### **Justificación Teórica:**

En cuanto a la relevancia teórica, este estudio permite ampliar los conocimientos sobre protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en restaurantes, consolidando, además, un antecedente histórico, de un proceso crítico para el cuidado de la salud y para el mundo empresarial, a causa del riesgo de contagio por el COVID 19.

La presente investigación es también, justificable teóricamente, porque busca probar la efectividad de los checklist de Pajuelo y Terán(2020), los cuales están basados originalmente en los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud(OMS), los cuales, han sido revisados, avalados y adaptados al Perú de forma multisectorial por diversas entidades: Ministerio de la Producción(PRODUCE), Ministerio de Salud(MINSA), el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo(MINCETUR) junto con el Centro de Formación en Turismo(CENFOTUR) en 2020, expresados en la Resolución Ministerial N° 142 -2020-PRODUCE, donde se especifica un documento técnico sobre protocolos de restaurantes y afines autorizados

para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local), especificando la aplicación de checklists de siete procesos administrativos: Compras, recepción, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, despacho-entrega y reparto. También, existen instructivos sobre el cumplimiento de protocolos sanitarios de: infraestructura e instalaciones, y de las personas que ingresan a los restaurantes.

Aunado a ello, este estudio posee relevancia práctica, porque constituye un precedente en la aplicación de Checklist de protocolos de procesos en restaurantes, sirviendo los hallazgos para desarrollar futuros diversos formatos de aplicación sobre medidas de bioseguridad en las empresas del rubro culinario.

También, posee una justificación valorativa, porque servirá a otros restaurantes del Distrito de Trujillo y a nivel nacional, para concientizar sobre las medidas de salubridad en los procesos de recepción de insumos, almacenamiento, acondicionamiento, preparación de pedidos, de despacho-entrega y de reparto. Puesto que, cumplir con dichos estándares, garantizará el cuidado de la salud de los clientes y colaboradores, siendo un material de Checklist que puede ser adaptable a otros restaurantes a través del tiempo. A la par, es crucial establecer que la bioseguridad es una necesidad atemporal, perenne y un reto constante, tanto en tiempo de pandemia como postpandemia.

Por todo lo anteriormente establecido, se consolida el creciente menester, de analizar la aplicación de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál ha sido el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del distrito de Trujillo, 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del distrito de Trujillo, 2021.

### **Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios de la infraestructura e instalaciones de los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios de las personas que ingresan a los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios sobre los procesos de los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021.

## **1.4. Hipótesis**

Hi: La aplicación del Checklist de Pajuelo y Terán (2020) es útil para identificar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021.

H0: La aplicación del Checklist de Pajuelo y Terán (2020) no es útil para identificar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Esta tesis es no experimental porque, no realiza una manipulación de las variables, y se observan los fenómenos y tendencias que presenta dentro de un contexto natural para ser luego, analizados. Según su propósito, es aplicada, debido a que busca emplear teorías que permitan dar solución a un problema práctico. En base a su profundidad, es de alcance descriptiva. En base a la naturaleza de datos, es cuantitativa, porque se ordenaron y se procedió a medir (cuantificar) los resultados. En cuanto a su grado de manipulación de variables es no experimental debido a que se observaron los fenómenos que se dan en su contexto. Asimismo, en el alcance temporal, es transaccional, porque analiza los datos de las variables recopiladas en el año 2020 (Hernández et al., 2010).

En el siguiente esquema, es apreciable, el diagrama del diseño de investigación descriptiva:



**Donde:**

M es la muestra del estudio;

O, es la observación

se presenta la operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Aplicación de protocolo sanitario COVID-19	Comprende los lineamientos para el control de esta enfermedad, medidas preventivas frente al riesgo de contagio del COVID-19 (Pajuelo & Terán, 2020)	Protocolos Sanitarios contra el COVID- 19, para restaurantes en tiempos de pandemia.	Protocolo para los procesos del restaurante( 7)	Proceso operativo de compras(A)	Checklist de cumplimiento de protocolo de proceso	Ordinal	
				Proceso de recepción de insumos(B)			
				Proceso de almacenamiento (C)			
				Proceso de acondicionamiento(D)			
				Proceso de preparación de pedidos(E)			
				Proceso de despacho y Entrega (F)			
				Proceso de reparto(G)			
				Protocolos para la Infraestructura e instalaciones(H)			Ambientes del local
				Protocolo para el ingreso de las personas al restaurante(I)			Usos y costumbres de seguridad dentro del local

Fuente: Pajuelo y Terán (2020)

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población estuvo conformada por dos restaurantes de la ciudad de Trujillo. Quien por temas de confidencialidad no es posible mostrar sus nombres.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para este trabajo se usaron las siguientes técnicas para la recolección de datos e información:

**Tabla 2** *Técnicas e instrumentos*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Variable</b>	<b>Escala</b>
<b>Observación</b>	Checklist de Pajuelo y Terán (2020) basado en el protocolo del Ministerio de salud que mide las dimensiones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos para la Infraestructura e instalaciones.</li> <li>- Protocolo para el ingreso de las personas al restaurante</li> <li>- Protocolo para los procesos del restaurante</li> </ul>	Protocolo sanitario de atención en restaurantes durante la pandemia.	Ordinal

El Checklist empleado fue realizado por Pajuelo y Terán (2020), respetándose la estructura original, dicho instrumento mide las dimensiones de:

- Protocolos para la infraestructura e instalaciones, que evalúa los factores de los protocolos sanitarios referido a los Ambientes del local.
- Protocolo para las personas que ingresan al restaurante, que recoge y mide los usos y costumbres de seguridad que tienen los individuos que entran al local.
- Protocolo para los procesos del restaurante, que evalúa cada uno de los procesos contemplados en las normas sanitarias oficiales del Ministerio de Salud (2020), avalado por el MINCETUR Y CENFOTUR que son: Proceso de compras, Proceso de recepción de insumos, Proceso de almacenamiento, Proceso de acondicionamiento, Proceso de preparación de pedidos, Proceso de despacho y entrega y Proceso de reparto.

Se precisa que, al ser un checklist oficial regido por los parámetros de la Organización Mundial de la Salud(OMS), siendo adaptado al Perú, por el Ministerio de la Producción(PRODUCE), Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Turismo y Comercio Exterior(MINCETUR), además del Centro de formación en Turismo(CENFOTUR), esta herramienta no necesita someterse a validación.

## 2.4. Procedimiento

A continuación, el procedimiento para la recolección de datos, el cual tuvo la siguiente ruta:

- a) Se procedió a contactar a los encargados de los restaurantes para explicarles los objetivos de la investigación.
- b) Se obtuvo la autorización para la realización de la investigación, solicitándoles permiso para ejecutar las visitas a los locales.
- c) Posteriormente, de obtener la información, se procedió al procesamiento de los datos del checklist, mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel 2019, con la cual se elaboraron las tablas y figuras estadísticas de gráficos de barras que presentan de manera resumida, la información obtenida.
- d) Finalmente, se elaboró el informe de tesis.

## 2.5. Aspectos éticos

El presente trabajo reconoce la veracidad de los datos obtenidos, así mismo respeta la propiedad intelectual de todos los autores consultados, citándolos respectivamente.

Además, los criterios éticos que se consideraron para esta investigación fueron la originalidad, el consentimiento informado, responsabilidad en el uso de métodos, técnicas e instrumentos para recolectar y analizar datos. Adicionalmente, se mantuvo en reserva la identidad de los dos restaurantes evaluados, así como los nombres de sus colaboradores y directivos, conforme a lo dictado por el Código de Ética del Investigador Científico UPN (Universidad Privada del Norte (UPN), 2023).

**CAPÍTULO III: RESULTADOS****Tabla 3**

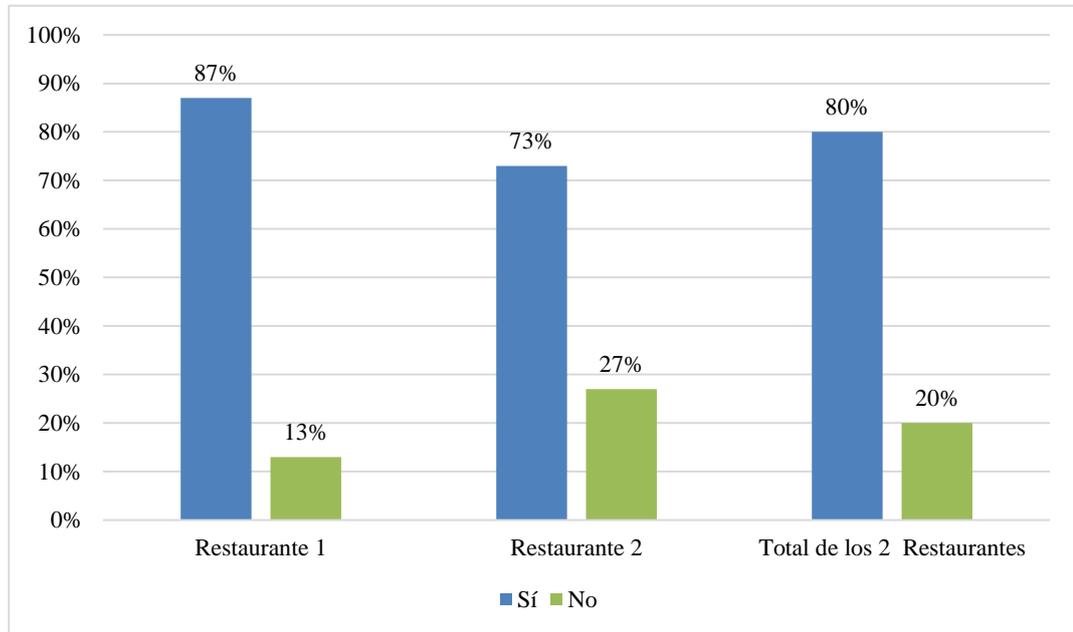
*Nivel de cumplimiento según Checklist de Protocolos Sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los Restaurantes 1 y 2.*

Nivel de cumplimiento según Checklist Infraestructura e Instalaciones	F		%	
	Sí	No	Sí	No
Restaurante 1	13	2	87%	13%
Restaurante 2	11	4	73%	27%
Total	24	6	80%	20%

En la Tabla 3, es observable, los resultados de los dos restaurantes, sobre la aplicación del Checklist de protocolos sanitarios en la infraestructura e instalaciones, obteniéndose un porcentaje de cumplimiento global de 80%.

**Figura 1**

*Resultados del nivel de cumplimiento del Checklist Protocolos Sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los Restaurantes 1 y 2.*



En la figura 1, se visualiza, en general, la calificación del Restaurante 1 y 2 en cuanto al Checklist que evalúa infraestructura e instalaciones, obtiene un puntaje de 80% de cumplimiento, frente a un 20% de incumplimiento, lo cual evidencia que cuentan con una adecuada infraestructura e instalaciones.

Sin embargo, también, son identificables algunas deficiencias, teniendo como base el Formato H en Anexos, es verificable lo siguiente:

En el Ítem 8, se establece, que ambos restaurantes no cumplen con segregar los residuos sólidos (basura) en un área independiente o separada de los ambientes de proceso. En otro aspecto, es observable que ambos restaurantes cumplen con tener un adecuado ambiente de cocina, con sistema de evacuación de humos y gases, además de eficiente iluminación y ventilación de ambientes. Asimismo, en el ítem 13 y 14, se percibe, ambos restaurantes supervisan el cuidado de los servicios higiénicos.

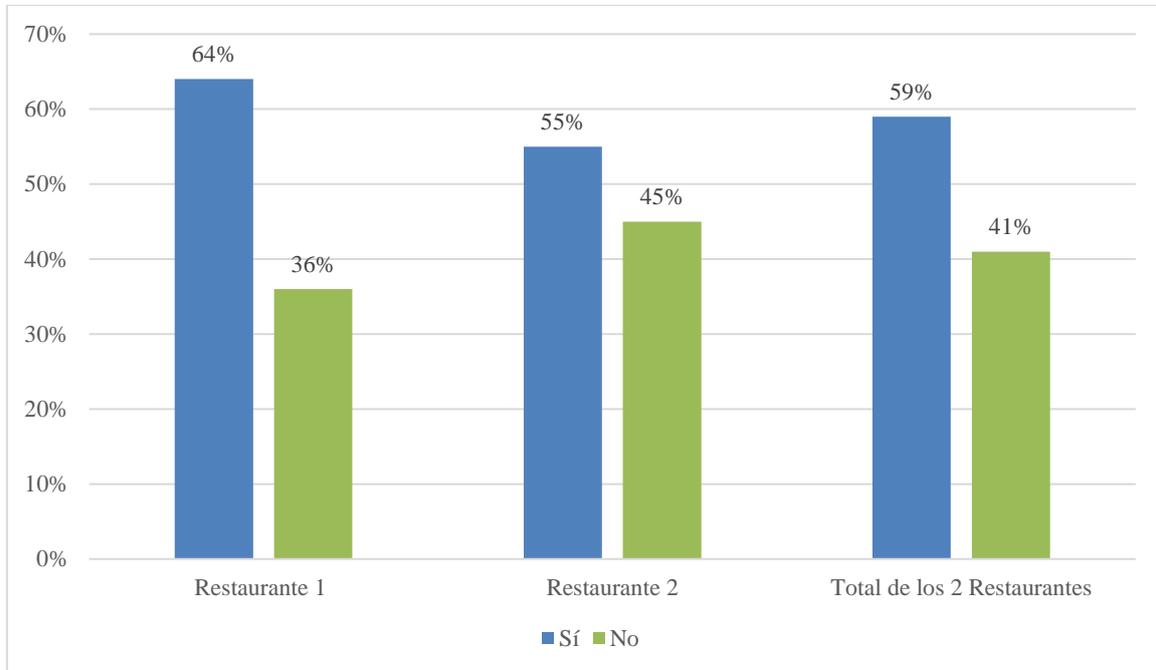
**Tabla 4** Resultados del nivel de cumplimiento del Checklist Protocolos Sanitarios en las personas que ingresan a los Restaurantes 1 y 2.

Checklist en las personas que ingresan	F		%	
	Sí	No	Sí	No
Restaurante 1	7	4	64%	36%
Restaurante 2	6	5	55%	45%
Total	13	9	59%	41%

En la Tabla 3, es observable, el nivel de cumplimiento del checklist protocolos sanitarios en las personas que ingresan a los Restaurantes 1 y 2, hallándose un cumplimiento global del 59%.

**Figura 2**

*Resultados Checklist protocolos sanitarios en las personas que ingresan a Restaurante 1 y 2*



En la figura 2 se visualiza que, en general la calificación de ambos restaurantes para el Checklist de protocolos sanitarios en las personas que ingresan al restaurante, obtiene un puntaje de 59% de cumplimiento frente a un 41% de no cumplimiento. A detalle, al verificarse el Formato I (Ver Anexos), se obtuvo:

Al revisar el ítem 4 y 6, se estableció, que en ambos restaurantes no existe una distancia prudente entre las mesas, por consiguiente, tampoco en el distanciamiento entre persona a persona. Sin embargo, los Protocolos sanitarios establecen que debe existir una distancia prudente para poder prevenir el contagio del COVID-19. Del mismo modo, se notificó, que las personas se retiran la mascarilla y no necesariamente para comer, Lo cual incumple con las normas sanitarias. Sin embargo, ambos restaurantes, cumplen con la desinfección de manos, la distancia entre mozos y comensales y el colocarse la mascarilla al salir del local. Así como, la desinfección con alcohol antes y después de consumir alimentos.

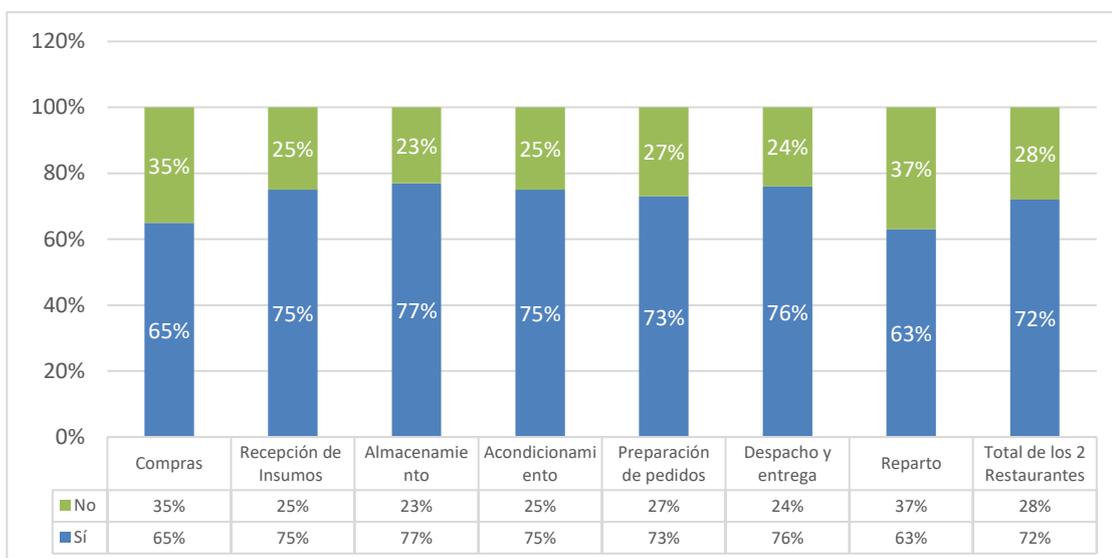
**Tabla 5** Checklist de Procesos de los Restaurantes 1 y 2.

Checklist de procesos de los 2 restaurantes	F		%	
	Sí	No	Sí	No
A: Proceso de compras	17	9	65%	35%
B: Proceso de recepción de insumos	21	7	75%	25%
C: Proceso de almacenamiento	17	5	77%	23%
D: Proceso de acondicionamiento	18	6	75%	25%
E: Proceso de preparación de Pedidos	16	6	73%	27%
F: Proceso de despacho y entrega	26	8	76%	24%
G: Proceso de reparto	17	10	63%	37%
Total	132	51	72%	28%

En la Tabla 5, se ponderó el total de las respuestas obtenidas en ambos restaurantes para el checklist de los procesos de los dos restaurantes, estableciéndose un nivel de cumplimiento general del 72%.

**Figura 3**

*Resultados Checklist de Procesos de los Restaurantes 1 y 2.*



En la figura 3, se determina que los resultados de los dos restaurantes representativos oscilan entre valores altos de cumplimiento para todos los checklist de procesos;

- Ambos restaurantes cumplen con el 77% de los protocolos del proceso de almacenamiento.
- En reparto se cumple con el 63% de los protocolos, siendo este el más bajo del cumplimiento.
- Hubo un 27% de no cumplimiento en el proceso de preparación de pedidos.

A su vez a detalle (Ver anexos), se contempló en ambos restaurantes:

- En Checklist A de Compras, hubo un adecuado proceso en el lavado de manos y el correcto uso de mascarilla.
- En Checklist B sobre recepción de Insumos, ambos restaurantes cuentan con un contenedor de desecho de residuos y se cuenta con soluciones desinfectantes.
- En Checklist C de almacenamiento hubo el cumplimiento del lavado de manos y desinfección con alcohol antes de iniciar con alguna actividad de este proceso y cuentan con contenedor para los residuos.
- En el Checklist D de Acondicionamiento, los colaboradores de ambos restaurantes verificaban que las áreas y equipos a utilizar se encuentren desinfectados y cuentan con sustancias de desinfección.

- En el checklist E de Preparación de Pedidos, el repartidor tuvo contacto con los clientes y no cumplió con las medidas de bioseguridad establecidas, asimismo, no contó con los equipos de protección personal.
- En el checklist F, de proceso de despacho y entrega se pudo percibir que, al embalar un pedido en un envase, se colocó el precinto de seguridad para garantizar que no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto. Además, se realizó el lavado de manos o desinfección de estas, así como el de los equipos y materiales cada vez, que ello, fue necesario.
- En el checklist G, sobre proceso de reparto es verificable después de cada entrega, no se aseguró la desinfección del vehículo, en el cual se realiza, la entrega de los pedidos, lo cual representa, uno de los puntajes más bajos, a nivel de incumpliendo en este checklist.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Respecto, al objetivo de analizar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021, se observa, la calificación del Restaurante 1 para el Checklist H (Ver anexos), un puntaje de 87% de cumplimiento, frente a un 13% de no cumplimiento. Por otro lado, al analizarse al Restaurante 2, se percibe que el porcentaje de cumplimiento es de 73% frente a un 27% de no cumplimiento, lo cual indica, existen aún aspectos por mejorar en dicha área. Sin embargo, en líneas generales, conjuntamente, los restaurantes poseen un cumplimiento de 80% y un no cumplimiento de 20%.

Adicionalmente, según De la Fuente y Lozada (2020) establecieron, tanto en procesos de producción dentro del área de cocina, como, en los de servicio y comercialización, además, del área administrativa, es de suma importancia, se tomen acciones de protección frente a la coyuntura COVID 19, con el fin de garantizar una adecuada infraestructura e instalaciones, siendo un elemento crucial para el desarrollo de una empresa culinaria.

Asimismo, sobre el segundo objetivo, de analizar la aplicación de los protocolos sanitarios en las personas que ingresan a los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021 (Ver anexo), se establece de forma global, que la calificación del Restaurante 1 para este Checklist I, obtuvo un puntaje de 64% de cumplimiento y un 36% de incumplimiento, lo cual evidencia, hubo un adecuado cumplimiento de las normas por parte de las personas que ingresan al restaurante. Consecutivamente, en cuanto al Restaurante 2, se evalúa, un cumplimiento de 55% versus un 45% de no cumplimiento, lo cual, denota, existen falencias por abordar al

respecto. Empero, se determina, en promedio general, ambos restaurantes tienen un cumplimiento de 59% y un no cumplimiento de 41%.

En torno, a los protocolos sanitarios de las personas que ingresan al restaurante, partiendo de los hallazgos de Mamani y Cañazaca (2020) plantearon como estrategia, el tomar medidas sanitarias eficientes, para prevenir el contagio por COVID 19, tanto de las personas que asisten presencialmente al local. Así cómo, garantizar la salubridad en el reparto de los pedidos de los clientes, que son por delivery, ambos requieren la misma relevancia, prioridad y cuidado.

Del mismo modo, en un análisis global del cumplimiento de los checklist de protocolos sanitarios, en todos los procesos (Ver anexos); la calificación del Restaurante 1, osciló en valores de cumplimiento alto, siendo su puntuación más elevada: 82% en almacenamiento y la más baja, 62% en compras de los insumos para la preparación de los alimentos. Sin embargo, en porcentaje de no cumplimiento, se registró un 38% en compras, además un 18% en almacenamiento, siendo estas las puntuaciones más bajas. A su vez, la calificación del Restaurante 2, mantuvo valores de cumplimiento alto, siendo su puntaje más elevado, 86% en recepción de insumos y el más bajo 50% en reparto. Y en no cumplimiento: en reparto (43%). Además, 14% en recepción de insumos, notándose una constante deficiencia en estos procesos. Consecutivamente, con el fin de poder responder al objetivo general: En la figura 3, se estableció que los resultados de los dos restaurantes representativos se ubicaron, en valores altos de cumplimiento para todos los checklist, siendo su punto más alto, 77% de promedio en el checklist de los protocolos de proceso de almacenamiento de los insumos para la preparación de los alimentos, lo cual garantiza la calidad

respectiva. Por otro lado, el punto más bajo de cumplimiento se evidenció en reparto con 63%.

Al revisarse, los resultados de no cumplimiento, se discierne que, las puntuaciones más bajas, resaltan en el proceso de reparto con un 37 % y 23 % en almacenamiento. Sin embargo, partiendo de los aportes de Pajuelo y Terán (2020), se establece, categóricamente que la aplicación de protocolos de bioseguridad COVID-19, mejora significativamente la satisfacción del cliente porque, conforman los primeros agentes observadores, por ende, las acciones administrativas que se tomen dentro de un restaurante, podrán tener un efecto positivo o negativo en incentivar el consumo en ellos. A su vez, los checklist permiten reconocer, las áreas por mejorar, para ejecutar acciones correctivas dentro de la organización, identificándose cuál de todos los procesos requiere mayor esfuerzo de mejora.

A su vez, es aceptado el postulado de la  $H_1$ : *“La aplicación del Checklist de Pajuelo y Terán (2020) es útil para identificar el nivel de cumplimiento de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021”*. Ante ello, es relevante mencionar que el instrumento de Pajuelo y Terán (2020) fue validado por 3 jueces expertos, siendo este un proceso de validez de contenido, ampliamente utilizado, el cual consiste en solicitar una opinión informada a determinadas personas, capacitadas para dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Sin embargo, solo mediante la aplicación de los instrumentos validados, es posible determinar, si estos, son de utilidad en un determinado contexto y población (Escobar & Cuervo, 2008). Adicionalmente, el Checklist empleado en esta tesis, fue creado en base a los lineamientos del Ministerio de Salud (MINSA), lo cual respaldaría su utilidad en identificar el cumplimiento de los protocolos

sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021.

Partiendo de los hallazgos de Morán y Ramos (2018) existen evidencias previas, que demuestran, el checklist es una herramienta, muy empleada en el rubro de la administración de empresas, porque permiten identificar cuellos de botella, nudos críticos en los principales procesos. Además, de facilitar el realizar un análisis tanto cualitativo, como cuantitativo, favoreciendo, la identificación de las áreas de mejora, incentivando la aplicación de buenas prácticas administrativas. A la par, conforman un instrumento de micro gestión, ayudando en el seguimiento de recomendaciones, socializándose las buenas prácticas organizacionales. Para Muñiz (2017), el Checklist es un instrumento diagnóstico simple, útil y práctico para las empresas.

En cuanto, a las limitaciones de la presente investigación, el riesgo que representó hacer el levantamiento de la información en plena segunda ola de la pandemia, no fue posible establecer un alcance mayor de locales evaluados, por ejemplo, el ejecutar el checklist a una totalidad de 30 restaurantes o más del Distrito de Trujillo, con el fin de segmentar con mayor precisión. Sin embargo, el evaluar tanto al Restaurante 1 como 2, permitió forjar una idea cabal de cómo se estuvo cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en tiempos de pandemia.

Adicionalmente, es de crucial trascendencia, mencionar que las implicancias o relevancia social que tiene la realización de este estudio, están dadas por la significativa información que logra extraer, al poder identificar falencias de bioseguridad en los diversos procesos analizados. Por consiguiente, esta indagación, permite la toma de conciencia sobre el tema, conformando un antecedente relevante.

Adicionalmente, es vital recalcar que cumplir con protocolos sanitarios y brindar

importancia a la bioseguridad es un deber constante en el rubro de restaurantes, tanto en época de pandemia, como en postpandemia. Puesto que, el cuidado de la higiene y salubridad en las empresas culinarias es una lucha diaria, más aún en un país, con una disminuida conciencia de prevención, donde la formalidad y el cumplimiento de protocolos sanitarios, poseen una connotación culturalmente negativa, siendo asociados a procesos tediosos e innecesarios (Ríos, et al., 2022).

### **Conclusiones**

1. En análisis de la aplicación de los protocolos sanitarios en tiempo de pandemia en dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo, 2021. Los resultados de cumplimiento de los procesos oscilaron entre valores altos para todos los checklist, siendo el más alto 77% en almacenamiento de los insumos para la preparación de alimentos. En otro aspecto, el puntaje más bajo de cumplimiento se evidenció en reparto (63%).
2. En análisis de la aplicación de los protocolos sanitarios en la infraestructura e instalaciones de los dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021 se determinó que ambos restaurantes, resaltó un cumplimiento de 80% y un no cumplimiento de 20%. Estableciéndose, la importancia de prestar atención focalizada a detalles, como la rigurosidad en la limpieza y orden en los servicios higiénicos.
3. En análisis de aplicación de los protocolos sanitarios de las personas que ingresan a dos restaurantes representativos del Distrito de Trujillo 2021, se estima que en promedio de ambos restaurantes se obtuvo un cumplimiento de 59% y un no cumplimiento de 41%. Estipulándose, la necesidad de generar mayor difusión sobre la concientización de cumplir con las medidas de

salubridad para la prevención del COVID 19. A pesar, que estos procesos resulten para muchos colaboradores y directivos, tediosos y poco agradables de realizar.

## Referencias

- Datasur. (23 de 04 de 2021). *Pandemia: Perú sigue recibiendo fuerte impacto en sector turismo*. Recuperado el 14 de 05 de 2021, de Datasur: <https://www.datasur.com/pandemia-peru-sigue-recibiendo-fuerte-impacto-en-sector-turismo/>
- De la Fuente , M., & Lozada, S. (2020). *Impacto de los nuevos procesos de producción, servicio y comercialización en el factor humano de Café 900 Chiclayo, ante la coyuntura Covid – 19*. Recuperado el 13 de 05 de 2021, de Repositorio Institucional de la UTP - Universidad Tecnológica del Perú: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3864>
- Delgado , J. (2018). Alimentación, cocina y biodiversidad: El origen del Boom Gastronómico Del Perú. *Societe Suisse des Americanistes*, 64–72.
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 27(36), 27–37. [https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*. Mc Graw Hill.
- Mamani , J., & Cañazaca , Y. (2020). *Sistema de Delivery en tiempos de COVID-19*. Recuperado el 11 de 05 de 2021, de Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3729>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2020). *Guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio*. Gob.pe: Plataforma digital del Estado Peruano. [http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/CAPACITACION\\_GUIA\\_TECNICA\\_RESTAURANTES\\_SERVICIOS\\_AFINES\\_MODALIDAD\\_DOMICILIO.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/CAPACITACION_GUIA_TECNICA_RESTAURANTES_SERVICIOS_AFINES_MODALIDAD_DOMICILIO.pdf)

- MINSA, MINCETUR, & CENFOTUR. (2020). *Aprueban Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades en materia de Restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local) RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 142-2020-PRODUCE*. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/RM-142-2020-PRODUCE.pdf>
- Morán Pacheco, J., & Ramos Morán, V. (2018). *El checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la Operadora de Transporte Terrestre Urbano del Cantón Milagro* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4023>
- Muñiz, L. (2017). Check-list para el diagnóstico empresarial: Una herramienta clave para el control de gestión. Profit.
- Pajuelo, L., & Terán, P. (2020). *Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020*. Recuperado el 13 de 05 de 2021, de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56185>
- Paredes, J., Alberca, F., Arriola, A., Ávila, C., Gavidia, M., Gómez, E., Zapata, S. (2020). *La COVID-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario*. Recuperado el 12 de 05 de 2021, de Turismo Y Patrimonio, (15), 11-30. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2020.n15.02>:  
<http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/241>
- Ríos, L., León, M., & Mora, H. (2022). *Factores que influyen en el comportamiento del consumidor al asistir a un restaurante en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/22172>
- Universidad Privada del Norte (UPN). (2023). *Código de Ética para la Investigación Científica en UPN*. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

- Verona , J. (16 de Julio de 2020). *¿Cómo se ha vivido la pandemia en los restaurantes del Perú?* Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/como-se-ha-vivido-la-pandemia-en-los-restaurantes-del-peru/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20Blanca%20Ch%C3%A1vez,los%20establecimientos%20de%20comida%20formales>.
- Wong Aitken , H, & Moreno Baquedano, M. (2019). Relación de Las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la Empresa Chicken King de Trujillo, 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27), 6–17. <https://doi.org/Redalyc:http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132011>
- Wong Aitken , H., Palacios Agurto, D., Feria Crisanto, R., & Flores Fernández, M. (2022). Total Quality Management (Tqm), Competitiveness and Operational Performance Of Micro And Small Enterprises In Peru : A Literature Review. *International J. of Oper. and Quant. Management*, 28(3), 77–93. <https://doi.org/10.46970/2022.28.3.8>

## Anexos

### ANEXO 1: Checklists aplicados.

#### Restaurantes 1 y 2:

#### FORMATO A: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE COMPRAS (Pajuelo & Terán, 2020)

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
	<b>Antes de la Actividad</b>						
1	Realiza el lavado por 20 segundos y desinfección de manos con alcohol de 70°	x		x		2	0
2	Uso adecuado de la mascarilla	x		x		2	0
3	Usa dispensadores portátiles durante la compra		x	x		1	1
4	Mantiene una distancia de 2 metros entre personas	x			x	1	1
	<b>Durante la Actividad</b>						
5	Se asegura que el proveedor cumpla con los protocolos de bioseguridad		x		x	0	2
6	Mantiene una distancia de 2 metros entre personas	x			x	1	1
7	Realiza la desinfección de manos cada vez que sea necesario	x		x		2	0
8	Evita tocarse la boca, nariz, ojos	x		x		2	0
9	Se desinfecta las manos después de hacer uso del dispositivo móvil		x	x		1	1
	<b>Después de la Actividad</b>						
10	Se desinfecta con alcohol de 70° las bolsas con los insumos después de haber tenido contacto con el proveedor	x			x	1	1
11	Desinfecta el calzado antes de ingresar al local		x	x		1	1
12	Se desinfecta las bolsas y paquetes en un lugar específico después de ingresar al local		x	x		1	1
13	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°	x		x		2	0
	<b>Resultados</b>	8	5	9	4	17	9
	<b>Porcentaje</b>	62%	38%	69%	31%	65%	35%

**FORMATO B: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS (Pajuelo & Terán, 2020)**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
	<b>Antes de la Actividad</b>						
1	Realiza el lavado por 20 segundos y desinfección de manos con alcohol de 70°	x		x		2	0
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)	x			x	1	1
3	Realiza la limpieza y desinfección de la zona de recepción de insumos		x	x		1	1
4	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos	x		x		2	0
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento	x		x		2	0
	<b>Durante la Actividad</b>						
6	Se elimina las bolsas y empaques innecesarios	x		x		2	0
7	Se realiza la desinfección de delantales y manos cuando sea necesario		x		x	0	2
8	Se realiza la desinfección de los empaques externos de los alimentos y materiales que pasaran a la siguiente etapa del proceso de almacenamiento		x	x		1	1
9	Se usa el delantal en todo momento	x		x		2	0
10	Se mantiene la distancia de 2 metros en todo momento		x	x		1	1
11	Evita tocarse la boca, nariz y ojos	x		x		2	0
	<b>Después de la Actividad</b>						
12	Se realiza la limpieza y desinfección de las áreas después de haber utilizado los materiales e insumos	x		x		2	0
13	Se desinfecta y almacena el delantal adecuadamente		x	x		1	1
14	Se transporta y distribuye los alimentos y envases totalmente desinfectados	x		x		2	0
	<b>Resultados</b>	9.00	5.00	12.00	2.00	21	7
	<b>Porcentaje</b>	64%	36%	86%	14%	75%	25%

**FORMATO C: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO (Pajuelo & Terán, 2020)**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
	<b>Antes de la Actividad</b>						
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°	x		x		2	0
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)	x			x	1	1
3	Asegura que las áreas y equipos a usar se encuentren desinfectados		x	x		1	1
4	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos	x		x		2	0
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento	x		x		2	0
	<b>Durante la Actividad</b>						
6	Se cuenta con la mascarilla y guantes durante el almacenaje	x			x	1	1
7	Se mantiene la distancia mínima de 2 metros	x		x		2	0
8	Realiza la desinfección de manos cada vez que sea necesario	x		x		2	0
9	Evita tocarse la boca, nariz, ojos	x		x		2	0
	<b>Después de la Actividad</b>						
10	Se desinfecta toda superficie en la cual se tuvo contacto		x		x	0	2
11	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°	x		x		2	0
	<b>Resultados</b>	9	2	8	3	17	5
	<b>Porcentaje</b>	82%	18%	73%	27%	77%	23%

**FORMATO D: CHECK LIST PROTOCOLO DEL PROCESO DE ACONDICIONAMIENTO (Pajuelo & Terán, 2020)**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
<b>Antes de la Actividad</b>							
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°	x		x		2	0
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)	x			x	1	1
3	Se verifica que las áreas y equipos a utilizar se encuentren desinfectados	x		x		2	0
4	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento	x		x		2	0
<b>Durante la Actividad</b>							
5	Se lava y desinfecta los materiales y equipos que se acondicionó	x		x		2	0
6	Se mantiene la distancia mínima de 2 metros	x			x	1	1
7	Se utiliza soluciones desinfectantes dependiendo del tipo de productos		x		x	0	2
8	Se realiza el lavado y desinfección de las superficies inertes por Ejemplo: Entrega de productos al área de preparación	x		x		2	0
9	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento	x		x		2	0
10	Evita tocarse la boca, nariz, ojos	x		x		2	0
<b>Después de la Actividad</b>							
11	Se desinfecta toda superficie en la cual se tuvo contacto después del acondicionamiento		x	x		1	1
12	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70°		x	x		1	1
<b>Resultados</b>		9.00	3.00	9.00	3.00	18	6
<b>Porcentaje</b>		75%	25%	75%	25%	75%	25%

**FORMATO E: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS (Pajuelo & Terán, 2020)**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
<b>Antes de la Actividad</b>							
1	Al iniciar los colaboradores realizan el lavado y desinfección de manos con alcohol de 70°	x		x		2	0
2	Uso adecuado del Equipo de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)	x			x	1	1
3	La zona de trabajo se encuentra limpia y desinfectado	x		x		2	0
4	Asegurar la disponibilidad de materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de pedidos debidamente desinfectado	x		x		2	0
5	Se cuenta con soluciones desinfectantes a la mano para uso en todo momento	x		x			
<b>Durante la Actividad</b>							
6	Se realiza el lavado y desinfección de manos al igual de los materiales y equipos que se acondicionó	x		x		2	0
7	Evita tocarse la boca, nariz, ojos, mascarilla		x	x		1	1
8	Se cuenta con un contenedor para el desecho de residuos	x		x		2	0
9	Se cumple con los hábitos de higiene adecuados al toser v estornudar	x		x		2	0
10	Se verifica la higiene y hermeticidad externa de los envases ante de pasar a la zona de despacho	x		x		2	0
<b>Después de la Actividad</b>							
11	Se desinfecta las superficies, materiales y equipos que entran en contacto permanente con las manos durante el despacho v entrega		x		x	0	2
12	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70° después de atender los pedidos		x		x	0	2
<b>Resultados</b>		9.00	3.00	9.00	3.00	16	6
<b>Porcentaje</b>		75%	25%	75%	25%	73%	27%

**FORMATO F: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE DESPACHO Y ENTREGA (Pajuelo y Terán, 2020)**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
<b>Antes de la Actividad</b>							
1	Se realiza la limpieza y desinfección del vehículo de transporte que se usara para los despachos v entregas	x		x		2	0
2	Personal realiza el lavado y desinfección de manos	x			x	1	1
3	Se cuenta con los Equipos de protección personal (Mascarilla, Guantes, delantal)	x		x		2	0
4	Se verifica que las áreas y equipos a utilizar se encuentren desinfectados		x	x		1	1
5	Se verifica la disponibilidad de las guarniciones, salsas frías, materiales y envases secundarios evitando el desplazamiento innecesario del personal por otras áreas y sectores de la empresa.	x			x		
6	Se dispone en todo momento soluciones detergentes y desinfectantes.	x		x		2	0
<b>Durante la Actividad</b>							
7	Se verifica la higiene y hermeticidad externa de los envases que contienen cada uno los pedidos.	x		x		2	0
8	Al embalar el pedido en un envase se coloca el precinto de seguridad para garantizar que no sea manipulado inadecuadamente durante el reparto.	x		x		2	0
9	Se planifica y define la zona de entrega del pedido al cliente y repartidor con la finalidad de respetar la distancia de al menos 2 metros.	x		x		2	0
10	El repartidor no realiza cobro alguno evitando la interacción con el cliente respetando las medidas de bioseguridad		x		x	0	2
11	Se verifica que en todo momento el repartidor y el cliente cuenten con los equipos de protección personal establecidos.		x		x	0	2
12	Se realizará el lavado de manos y desinfección de estas, así como en los equipos y materiales, cada vez que sea necesario.	x		x		2	0
13	Se cumple con los hábitos de higiene adecuados al toser y estornudar		x	x		1	1
14	Se evita tocarse la boca, nariz, ojos	x		x		2	0
15	Se dispone de contenedores para los residuos sólidos respetando las medidas preventivas sanitarias establecidas.	x		x		2	0
<b>Después de la Actividad</b>							
16	Se desinfecta las superficies, materiales y equipos que entran en contacto permanente con las manos durante la preparación de pedidos.	x		x		2	0
17	Se realiza la adecuada limpieza y orden del área	x		x		2	0
18	Se lava las manos con jabón y se desinfecta con alcohol gel de 70° después de atender los pedidos		x	x		1	1
<b>Resultados</b>		13.00	5.00	14.00	4.00	26	8
<b>Porcentaje</b>		72%	28%	78%	22%	76%	24%

**FORMATO G: CHECK LIST PROTOCOLO PROCESO DE REPARTO**

N°	Elemento	Rest 1		Rest 2		Total	
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
<b>Antes de la Actividad</b>							
1	Se asegura que la movilidad a utilizar en la tarea se encuentre totalmente limpia y desinfectada.		x	x		1	1
2	Personal realiza el lavado y desinfección de manos		x	x		1	1
3	Se verifica que el precinto de seguridad de los pedidos se encuentre en buen estado.	x		x		2	0
4	Se desinfecta el contenedor en el cual se colocan los pedidos para su transporte, hasta el usuario final.	x			x	1	1
5	Se verifica que el repartidor, lleva la cantidad necesaria de equipos de protección personal, así como dispensadores portátiles suficientes con solución desinfectante para la entrega adecuada de los pedidos.	x		x		2	0
6	Después de cada entrega, el repartidor asegura la limpieza y desinfección del vehículo en el cual transporta los pedidos.		x		x	0	2
<b>Durante la Actividad</b>							
7	El pedido se entrega directamente al cliente, en la puerta de ingreso de su domicilio, condominio, oficinas u otro.	x		x		2	0
8	Se desinfecta la tarjeta el POS y el lapicero utilizado durante el pago del servicio, antes y después de realizada esta tarea.		x			0	1
9	Se asegura que el cliente use su mascarilla para realizar la entrega.	x			x	1	1
10	El repartidor evita tocarse la boca, nariz, ojos	x		x		2	0
11	Se desinfecta las manos antes de continuar con el reparto.	x			x	1	1
<b>Después de la Actividad</b>							
12	Se limpia y desinfecta las superficies del vehículo (contenedores y llantas) al regresar y retornar a la empresa.	x			x	1	1
13	Se desecha los equipos de protección personal descartables en el contenedor respectivo, así como colocar en una bolsa y enviar a la lavandería los que no son descartables.		x		x	1	1
14	Se lava y desinfecta las manos antes de recoger un nuevo pedido o disponer ordenadamente todo para las próximas entregas al acabar su turno.	x		x		2	0
<b>Resultados</b>		9.00	5.00	7.00	6.00	17	10
<b>Porcentaje</b>		64%	36%	50%	43%	63%	37%

**FORMATO DE CHECKLIST DE LA INFRAESTRUCTURA H  
INSTALACIONES (Pajuelo & Terán, 2020)**

ÍTEM	CRITERIO	Rest 1		Rest 2		Total	
		SI	NO	SI	NO	SI	No
1	Ambiente de Cocina es de uso exclusivo para la preparación de alimentos	x		x		2	
2	El diseño de la cocina favorece el flujo ordenado y secuencial de las operaciones de preparación de los alimentos	X			x	1	1
3	La Cocina Cuenta con sistema de evacuación de humos y gases derivados de la actividad de preparación de alimentos	x		x		2	
4	Local en general: La iluminación de los ambientes y almacenes favorece la visualización de las operaciones de recepción, almacenamiento, preparación, despacho/transporte de alimentos para ejecutarlas de manera higiénica.	x		x		2	
5	La ventilación de los ambientes y almacenes impide la presencia de signos de acumulación de humedad (gotas por condensación, manchas por mohos, otros)	x		x		2	
6	El agua utilizada cumple los requisitos de potabilidad para el consumo humano	x		x		2	
7	Abastecimiento de agua suficiente para el nivel de productividad del establecimiento.	x		x		2	
8	ACOPIO: Los residuos sólidos (basura) incluida la vajilla desechable o descartada en las operaciones de preparación de alimentos, se segrega y se acopia en área independiente o separada de los ambientes de proceso		X		x		2
9	Las aguas residuales se evacúan a la red de alcantarillado en forma sanitaria, contando con trampas de grasa y protección contra reflujos y rebose, según corresponda	X		x		2	
10	Dispone de sistema de recolección y disposición sanitaria de aceites usados en frituras.	x			x	1	1
11	Cuenta con vestuario de uso exclusivo para el personal con facilidades para disponer de ropa de trabajo.		X	x		1	1
12	Dispone de Servicios Higiénicos (SSHH) operativos y ordenados, en ambientes por separado para personal Manipulador y para comensales	X			x	1	1
13	Los SSHH para comensales, se encuentran operativos, en buen estado de conservación e higiene, en ambiente iluminado y ventilado	x		x		2	
14	En los SSHH. los lavatorios cuentan con dispensadores de jabón, medios de secado de manos, papel higiénico y papel toalla. Teniendo mensajes instructivos para su uso correcto incluyendo la práctica de lavado de manos, entre otros	x		X		2	
15	Cada ambiente de preparación de alimentos, dispone de un lavadero DE MANOS de uso exclusivo, provistos de dispensadores de jabón, medios de secado de manos. Teniendo mensajes instructivos de la práctica de lavado de manos	x		x		2	
Resultados		13.00	2.00	11.00	4.00	24.00	6.00
Porcentaje		87%	13%	73%	27%	80%	20%

**FORMATO DE CHECKLIST DE LAS PERSONAS I**  
**(Pajuelo y Terán, 2020)**

ÍTEM	CRITERIO	Rest 1		Rest 2		Total	
		SI	NO	SI	NO	SÍ	No
1	Al ingreso al local, buscan desinfectarse las manos	x		x		2	
2	Cuentan con mascarilla doble	x			x	1	1
3	Al ingresar buscan desinfectar su calzado		x	x		1	1
4	Se ubican manteniendo una distancia prudente		x		x		2
5	Su solicitud de atención es cordial pero distante	x		x		2	
6	Se retiran las mascarillas únicamente al momento de consumir alimentos		x		x		2
7	Al recibir su orden se levantan a hacer uso de los servicios higiénicos para lavarse las manos	x			x	1	1
8	NO Intercambian alimentos durante su consumo	x			x	1	1
9	Se colocan la mascarilla al acabar sus alimentos	x		x		2	
10	Si hacen pago en efectivo, procuran desinfectar sus billetes y monedas		x	x		1	1
11	Acostumbran a rociarse alcohol al salir del local	x		x		2	
	Resultados	7.00	4.00	6.00	5.00	13	9
	Porcentaje	64%	36%	55%	45%	59%	41%

**Anexo 2: EVIDENCIA DEL RECOJO DE INFORMACIÓN**

