

UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

GASTRONOMÍA Y ARTE CULINARIO

ANÁLISIS DEL PROTOCOLO COVID-19 FRENTE AL CLIENTE DE UN RESTAURANTE DE PIZZAS UBICADO EN EL DISTRITO LA MOLINA

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Licenciado en Gastronomía y Arte Culinario

AUTOR:

CINDY CINTYA TOVAR ORELLANA

ASESOR:

Mg. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS

Lima, Perú

2022

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

1. Soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:
“ANÁLISIS DEL PROTOCOLO COVID19 FRENTE AL CLIENTE DE UN RESTAURANTE DE PIZZAS UBICADO EN EL DISTRITO LA MOLINA”

El mismo que presento (presentamos) ante la Universidad para optar el Título Profesional de: *indicar el título que corresponde a la carrera que estudia.*


2. El texto del trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual. En tal sentido, no ha sido plagiado total ni parcialmente, se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas, el Código de Ética y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Le Cordon Bleu. Lo que ha sido corroborado por el asesor (es) designado(s).
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuimos a nuestra autoría son veraces.
5. Declaro que el trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad Le Cordon Bleu, habiendo sido revisado mediante el software antiplagio turnitin obteniendo un porcentaje de similitud de 15%, el cual consta en el informe emitido por turnitin.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del (de los) declarantes y del asesor, en consecuencia; a través del presente documento asumimos frente a terceros, a la Universidad Le Cordon Bleu y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado.


Fecha: 10 de diciembre 2022

Firmas:

Autor(es):

CINDY CINTYA TOVAR ORELLANA


Asesor(a):

MG. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS




UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

TITULO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL:

“ANÁLISIS DEL PROTOCOLO COVID19 FRENTE AL CLIENTE DE UN RESTAURANTE DE PIZZAS
UBICADO EN EL DISTRITO LA MOLINA”

AUTOR:

Nombres y apellidos: CINDY CINTYA TOVAR ORELLANA

D.N.I N° /C.E. N°	42925138
Financiamiento	Cindy Cintya Tovar Orellana
Ubicación geográfica	Región Lima Lima Metropolitana– distritos La Molina
Duración de la investigación	Julio 2021 – Junio 2022

ASESOR:

Nombres y apellidos	D.N.I N° /C.E. N°	Código ORCID
MG. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	10215812	0000000219527078

JURADO EXAMINADOR:

Nombres y apellidos	Cargo	D.N.I N° /C.E. N°	Código ORCID
MG. JORGE ALBERTO CERNA HERNÁNDEZ	Presidente	06868042	0000000187293325
DR. OSCAR BENJAMIN JORDAN SUÁREZ	Primer Miembro	43799665	0000000212807704
MG. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	Segundo Miembro	10215812	0000000219527078



UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En la ciudad de Lima, Distrito de Magdalena del Mar, a las 09:00 horas del día 24 del mes de noviembre del año 2022, se reunió el Jurado Examinador de sustentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "ANÁLISIS DEL PROTOCOLO COVID19 FRENTE AL CLIENTE DE UN RESTAURANTE DE PIZZAS UBICADO EN EL DISTRITO LA MOLINA", presentado por la bachiller **CINDY CINTYA TOVAR ORELLANA** para optar el título profesional de Licenciada en Gastronomía y Arte Culinario; conformado por los profesores:

Presidente: Mg. Jorge Alberto Cerna Hernández

Primer Miembro: Dr. Oscar Benjamin Jordan Suárez

Segundo Miembro: Mg. Pedro Luis Pizarro Ramos

Instalado el Jurado Examinador, se procedió dar cumplimiento a las etapas:

- El Presidente del jurado invitó al sustentante a realizar su presentación por un tiempo no mayor de 30 minutos.
- Terminado la presentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, el jurado Examinador procedió a realizar preguntas sobre aquellos aspectos pertinentes para determinar los conocimientos sobre el tema y la ejecución del Trabajo.
- Luego de escuchar las respuestas a las interrogantes formuladas, el jurado examinador deliberó en privado la calificación del Trabajo y su correspondiente defensa.
- Cada miembro del jurado examinador estableció individualmente su calificación de acuerdo al reglamento de grados y títulos.
- El Presidente del Jurado Examinador verificó la calificación de cada miembro y procedió a establecer la calificación en escala vigesimal con la siguiente mención:

SOBRESALIENTE	20 -18 ()
MUY BUENO	17- 16 ()
BUENO	15 -13 (X)
DESAPROBADO	< 13 ()

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al sustentante para recibir el veredicto de la calificación obtenida.

El Jurado Examinador deja constancia con su firma, que el veredicto final de calificación del trabajo presentado por la Bach. **CINDY CINTYA TOVAR ORELLANA** es:

A P R O B A D O

concluye el acto académico, siendo las 10.00 horas del mismo día.

Presidente: MG. JORGE ALBERTO CERNA HERNÁNDEZ	
Primer Miembro: DR. OSCAR BENJAMIN JORDAN SUÁREZ	
Segundo Miembro: MG. PEDRO LUIS PIZARRO RAMOS	

DEDICATORIA

*Dedicado a mis amados padres, por su paciencia y apoyo incondicional
para concluir con este trabajo de investigación.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Le Cordon Bleu por habernos brindado el ambiente académico para potenciar mi aprendizaje y a mi asesor Pedro Pizarro Ramos por su paciencia y enseñanza para concluir satisfactoriamente con este trabajo de investigación.

INDICE

I	Introducción	01
1.1	Objetivos	02
1.2	Análisis de la organización	03
1.2.1	Ubicación geográfica	03
1.2.2	Visión	03
1.2.3	Misión	03
1.2.4	Valores	03
1.2.5	Organigrama	04
1.2.6	Descripción de los puestos	04
1.3	Distribución del local	07
II	Identificación del problema	08
2.1	Análisis del entorno	09
2.1.1	Macroentorno	09
2.1.1.1	Análisis político	09
2.1.1.2	Análisis Económico	10
2.1.1.3	Análisis legal	11
2.1.1.4	Análisis social	11
2.1.1.5	Análisis tecnológico	12
2.2	Microentorno	12
2.2.1	Fuerzas de Porter	12
2.2.1.1	La rivalidad entre competidores	14
2.2.1.2	La amenaza sobre el ingreso de nuevos competidores.	15
2.2.1.3	La amenaza de ingreso de productos sustitutos	15
2.2.1.4	El poder de negociación de los compradores:	15
2.2.1.5	El poder de negociación de los proveedores:	16

III	Metodología de Solución del Problema	17
IV	Aportes	22
4.1	Análisis FODA	22
4.1.1	Aportes a partir del FODA	23
4.2	Encuesta	24
4.2.1	Protocolos de Bioseguridad Covid 19	24
4.2.2	Satisfacción de Los Clientes	32
V	Conclusiones	37
VI	Recomendaciones	39
VII	Referencias bibliográficas	41
	Anexos	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01:	Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por los cocineros.	24
Tabla 02:	Seguridad de los comensales sobre la limpieza y desinfección del restaurante.	25
Tabla 03:	Evitan tocarse la boca, nariz y ojos.	25
Tabla 04:	Seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante.	26
Tabla 05:	Seguridad sobre el control de temperatura y desinfección de manos al ingresar al restaurante.	26
Tabla 06:	Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por los mozos.	27
Tabla 07:	Seguridad de los comensales sobre la limpieza y desinfección de las mesas del restaurante.	27
Tabla 08:	Seguridad sobre la distribución de las mesas y el aforo del restaurante.	28
Tabla 09:	Seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante y el comensal.	28
Tabla 10:	Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por el personal de reparto por delivery.	29
Tabla 11:	Seguridad sobre la desinfección de manos por parte del repartidor por delivery del restaurante.	30
Tabla 12:	Seguridad sobre la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan los pedidos para el reparto por delivery.	30
Tabla 13:	Seguridad sobre la limpieza del empaque de los productos del restaurante.	31

Tabla 14: Desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago. 32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01:	Mapa del Distrito La Molina	03
Figura 02:	Organigrama común de un restaurante de pizzas.	04
Figura 03:	Plano de un restaurante de comida rápida.	07
Figura 04:	Flujograma de la problemática para la fidelización del cliente.	18
Figura 05:	Flujograma de la solución del problema.	19
Figura 06:	Superación del nivel de expectativas por el servicio ofrecido	20
Figura 07:	Aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad Covid-19.	20
Figura 08:	Satisfacción respecto al servicio ofrecido por el restaurante.	21
Figura 09:	Comensales protegidos por el restaurante debido a la manera de ejecutar los protocolos de bioseguridad Covid-19.	32
Figura 10:	Satisfacción del comensal sobre los protocolos de bioseguridad Covid-19 que se implementó en el restaurante.	33
Figura 11:	Descripción de las medidas de bioseguridad, antes de la actividad.	34
Figura 12:	Descripción de las medidas de bioseguridad, durante la actividad.	35
Figura 13:	Descripción de las medidas de bioseguridad, después de la actividad.	36

RESUMEN

El objetivo de esta tesis de suficiencia profesional es analizar el funcionamiento del protocolo covid - 19 frente al cliente de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito La Molina.

Durante mis actividades laborales logré constatar que tanto en el área correspondiente a cocina y en sala del restaurante no se toman en cuenta algunas medidas protocolares para reducir los niveles de contagios en los comensales y colaboradores, toda esta situación no solo afecta al componente humano sino también a los procesos de trabajo. Para la empresa es muy importante identificar las malas praxis, pero también es importante tomar en cuenta la preocupación de los comensales para generarles la confianza esperada. La metodología se orientó en el análisis del protocolo sanitario que de manera particular emplea un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito La Molina, tanto en cocina como en la sala del restaurante, para ello se aplicó un cuestionario de preguntas dirigido a los comensales. El aporte de este trabajo es conocer de manera muy cercana cual es esa familiaridad que posee el cliente con respecto a los protocolos sanitarios en la era covid 19.

Palabras clave: Protocolo sanitario, covid19, restaurante.

INTRODUCCIÓN

Cisneros, V. (2018) En 2017, la industria de la comida rápida generó \$700 millones en ingresos, un aumento del 10 % con respecto al año anterior. Dentro de esta categoría se encuentra la pizza, cuyo consumo ha aumentado por parte de los peruanos, como lo demuestra el gasto que realizaron en 2017, que sumó \$504 millones en pizza. Este crecimiento en el consumo de pizza fue subrayado por el crecimiento de la economía peruana y el crecimiento de la clase media. Además, este producto tiene una serie de ventajas como la facilidad de entrega a domicilio, relación precio/producto, adaptabilidad al gusto innovador y diversas preferencias. Según Gestión (2015) más del 70% de los limeños van a merendar cada dos semanas, sobre todo los jóvenes que dicen ir al menos una vez a la semana. Entre los favoritos está Pizza Hut, que acapara el 28%.

El análisis del protocolo Covid – 19 frente al cliente busca proteger el entorno alimentario de la presencia del virus. Esto incluye conocer las prácticas de limpieza y saneamiento, desinfectar las superficies y los puntos que se tocan con frecuencia, educar a los trabajadores sobre el Covid – 19 y enseñarles cómo protegerse a sí mismos y a los demás, fortalecer el distanciamiento físico y el lavado de manos y aumentar la seguridad de sus ocupantes, y enfatizar la higiene de manos al momento de brindar un servicio.

El presente trabajo de suficiencia profesional consta de la identificación del problema, en la cual se describe el nivel de incumplimiento del protocolo Covid – 19 por parte de los colaboradores del restaurante frente al cliente. Asimismo se contempló la metodología del problema, la cual consistió en aplicar un cuestionario de preguntas, para percibir el nivel de conocimiento de parte de los trabajadores para prevenir el contagio del Covid-19. Así también contempla de los aportes, en la cual se da a

conocer los resultados después de realizar el análisis FODA y las encuestas aplicadas a los clientes y finalmente las recomendaciones en la cual se sugiere pasos más prácticos para reducir el riesgo de infección por contacto con superficies contaminadas como es el uso de códigos "QR" o cartas/menús digitales (en la web). El uso de este tipo de cartas, evita la operación con formatos físicos y reduce el riesgo de infección.

1.1. Los objetivos del presente informe son:

Objetivo general:

Analizar el protocolo sanitario frente al cliente de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito La Molina, en la era covid 19.

Objetivos específicos:

- a) Identificar el protocolo de ingreso y recepción del cliente de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito La Molina, en la era covid 19.
- b) Identificar el nivel de satisfacción del cliente de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito La Molina, en la era covid 19.

1.2.- Análisis de la organización

1.2.1. Ubicación geográfica



Figura 01. Mapa del Distrito La Molina.

Fuente: Google maps.

1.2.2. Visión

Convertirnos en una pizzería con alta calidad de producto y servicio, que supere las expectativas del consumidor, brindando y garantizando la mejor pizza del mercado, y un trato respetuoso y amable.

1.2.3. Misión

Superar las expectativas de nuestros clientes para ser garantía de una experiencia inolvidable.

1.2.4. Valores

Los valores para esta clase de servicio son importantes porque contribuyen a la mejora continua que cada cliente encontrará en el restaurante. Los principales valores que debe cultivar un restaurante de estas características son:

- Honestidad.
- Solidaridad.

- Pulcritud.
- Confianza.
- Calidad.
- Responsabilidad.
- Excelencia.

Además de:

- La experiencia de nuestros comensales.
- Nuestro compromiso con los clientes.
- Trabajamos por la sostenibilidad de la empresa.
- Contribuimos a la mejorar continua.

1.2.5 Organigrama

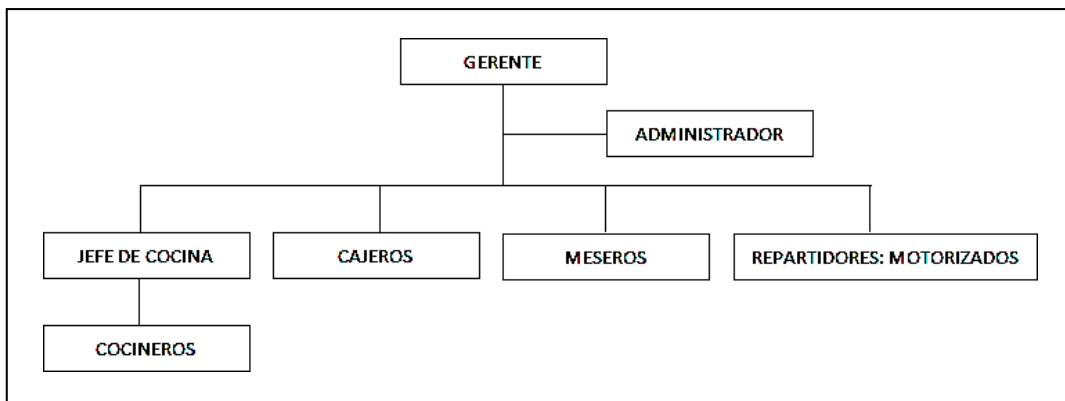


Figura 02. Organigrama del restaurante de pizzas.

1.2.6. Descripción de los puestos de trabajo

- Gerente

Responsable de dirigir y coordinar las actividades en el restaurante. Es el representante legal del restaurante ante los clientes. Entre sus deberes está gestionar el correcto

funcionamiento de las actividades empresariales. El gerente será responsable de evaluar mensualmente el desempeño de todos los empleados.

- Administrador

Se encarga de llevar el liderazgo de las operaciones económicas del restaurante. También es responsable del pago de impuestos. Y de apoyo a los cajeros. Algunas funciones del administrador son:

- ✓ Gestionar las cuentas del restaurante
- ✓ Costeos
- ✓ Realizar rendición de cuentas semanalmente.
- ✓ Realizar las compras de materias primas.

- Jefe de cocina

Este restaurante cuenta con 1 jefe de cocina, quien es responsable de coordinar las actividades de cocina y preparar los platos. Debes supervisar al personal de cocina, así como el uso adecuado de los equipos e ingredientes. Algunas de las funciones que realiza son:

- ✓ Liderar el aporte de los ayudantes de cocina.
- ✓ Recepción y revisión de los insumos de cocina.
- ✓ Creación de recetas.

- Cajeros

Se cuenta con 2 cajeras, las mismas que son responsables de procesar el pago realizado por el comensal al área correspondiente, velando por su satisfacción con lo ofrecido por el restaurante. Algunas de sus funciones son:

- ✓ Apertura y cierre de caja
- ✓ Manejo de POS
- ✓ Envío de información, manejo de office nivel básico
- ✓ Recepción de llamadas y pedidos en WhatsApp

- Cocineros

Este establecimiento posee 2 cocineros, quienes se encargan de ser el apoyo en la elaboración de platillos y producción. Sus funciones son las siguientes:

- ✓ Apoyo en las tareas (producción).
- ✓ Asistencia en la creación de nuevos platos.
- ✓ Mantener limpia su área de trabajo
- ✓ Gestionar la materia prima.

- Meseros

Cuenta con 3 meseros, quienes tienen por tarea principal, el servicio al cliente. Este es el enfoque clave porque son ellos los que tratan directamente con los clientes. Entre sus funciones están:

- ✓ Atención al consumidor.
- ✓ Anotar los requerimientos del comensal
- ✓ Demostrar interés por atender algún servicio adicional requerido por el cliente.
- ✓ Hacer entrega de los platillos a la mesa.
- ✓ Cuidado de su área de trabajo.
- ✓ Limpiar mesas

- Repartidores motorizados

Se tiene 2 motorizados, los que realizan el transporte y la distribución de productos del lugar de elaboración y venta hasta el domicilio del cliente, en donde se consumirán los productos en condiciones óptimas, con márgenes de tiempos aceptables.

Entre sus funciones están:

- ✓ Ser la imagen de la marca fuera del restaurante.
- ✓ Prestar servicio a los clientes bajo condiciones de calidad establecidos por la empresa.
- ✓ Mantener actitud de servicio y cortesía al cliente.
- ✓ Efectuar el cobro a los clientes según el protocolo de pago.
- ✓ Apoyar en las funciones de mantenimiento en restaurante y toma de pedidos.

1.3. Distribución del local

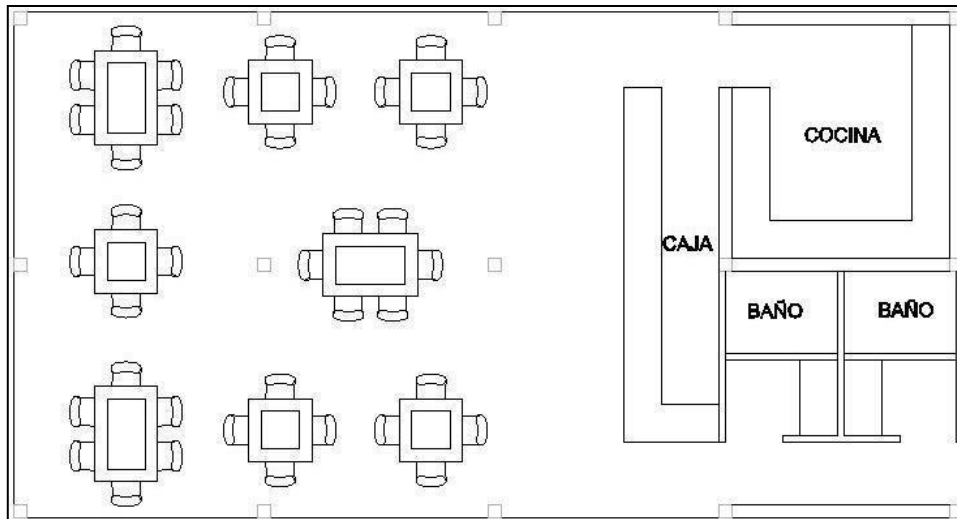


Figura 03. Plano de un restaurante de pizzas.
Fuente: Arq.com.mx. (2020)

II.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Cenfotur Perú (2020) para mejorar el protocolo sanitario frente al cliente, debemos saber ¿Qué es el nuevo coronavirus?, o también conocido como Sars-Cov2, es el virus que provoca la enfermedad del Covid 19, este virus ataca las células mucosas de nuestro cuerpo, las mismas que tenemos expuestas en nuestro cuerpo, son las que se encuentran en nuestros ojos, nariz y boca, es por allí donde ingresa este virus y provoca la enfermedad. La sintomatología más común es dolor de garganta, fiebre, tos seca y congestión nasal, sin embargo la persona que contrae esta enfermedad tiene factores de riesgo en mayor de 65 años, tiene diabetes, es obesa, entre otros factores, puede tener complicaciones clínicas como una bronquitis o neumonía e incluso llevarlo a la muerte. Esta enfermedad es bastante complicada si tenemos factores de riesgos. Las principales formas de contagio son dos, la primera es de individuo a individuo a través de las gotículas que expulsamos al momento de dialogar, toser o estornudar, estas gotículas tienen un tamaño bastante considerable y debido a ello no se puede trasladar a más de 1 o 2 metros, sin embargo si nos encontramos en espacios reducidos con poca ventilación o con gran cantidad de personas, se puede reducir su tamaño y formar aerosoles, estos aerosoles no se afectan por la gravedad y pueden trasladarse a distancias mucho más grandes que las gotículas. Dentro de las medidas preventivas que se pueden implementar para reducir el riesgo de contagio, se encuentra el uso adecuado de la mascarilla, complementado siempre con el distanciamiento físico, estas son las principales medidas preventivas a mantener frente a esta forma de contagio. Una segunda forma de contagio se produce cuando nosotros tocamos una superficie con el virus activo, una vez que hemos tocado esta superficie, el virus se adhiere a nuestra mano y sin habernos aseado la mano, nos tocamos alguna de las partes del cuerpo que posee células mucosas, en este caso los ojos, nariz o boca, es así que nos contagiamos de esta enfermedad. Qué medidas preventivas podemos implementar para esta forma de contagio, la más difundidas es

el lavado con agua y jabón las mano o desinfección con alcohol sea en gel o en líquido, otra manera de combatir esta forma de contagio es la limpieza constante de las superficies que pueden estar con este virus activo, sobre todo las que entran en contacto con las manos tanto de colaboradores como de los comensales.

Es vital tener un conocimiento muy profundo de las normativas, incluso si nos asesoramos con especialistas que nos puedan asistir para elaborar planes, propuestas e implementarlos a nuestros restaurantes.

Principales problemas que se han identificado:

1. El personal que no estuvo destinado a la cocina, no cumplió con vestir el traje de labores de manera correcta, ni los equipos de protección personal.
2. El personal que laboró en cocina, ocasionalmente no tienen al alcance jabón y desinfectante.
3. El personal de atención al cliente usó mascarilla descartable, la misma que no fue desechada o reemplazada con la finalización de cada turno.

2.1. Análisis del entorno

2.1.1. Macroentorno

2.1.1.1. Análisis político

Portilla, D. (2021) En todo el mundo, 2020 fue un año que cambió la vida de miles de personas, cambió la manera en que vivimos, el estilo en que nos comunicamos con los demás y, sobre todo, la forma en que accedemos a los productos que necesitamos. Muchas empresas en diversos rubros están perjudicadas y otras personas han fallecido a causa de la crisis sanitaria del Covid-19 que ha cobrado miles de vidas, y este problema ha paralizado muchos

planes y proyectos de empresarios, además de afectar industrias enteras y a gran escala en todo el mundo. Las empresas en la categoría de restaurantes han sido las más afectadas, muchas quebraron y se vieron obligadas a cerrar y otras tuvieron que cambiar sus categorías para sobrevivir a esta crisis global. Y en la capital, Lima, muchos restaurantes se vieron obligados a cerrar debido a diversas medidas tomadas por el gobierno para evitar la propagación de este virus, a pesar de los riesgos económicos que representa. Los restaurantes que quieren seguir trabajando en el sector culinario deben cumplir ciertos protocolos, y en busca de seguir generando ingresos, han optado, por varias razones comunes, como por ejemplo, entregar al cliente un producto o servicio nuevo, y al mismo tiempo ven la necesidad de montar sus instalaciones, con las personas adecuadas y la tecnología adecuada, para que este nuevo método de venta funcione, al tomar iniciativas, pueden mitigar el impacto negativo que produce el Sars-Cov-2 en ellos y así poder mantener su negocio en pleno apogeo de la pandemia.

2.1.1.2 Análisis Económico

(Comex Perú, 2022) según el Consejo Nacional de Turismo, antes de la pandemia había más de 200.000 restaurantes que daban trabajo a más de un millón de personas en todo el país. Las medidas sanitarias adoptadas para contener el virus han obligado a cerrar cerca del 50% de los negocios del sector de alimentos y bebidas. Algunos datos clave que trata sobre los diversos efectos de la pandemia en los tipos de restaurantes. Destaca el hecho de que se encuentra en los Estados Unidos. En los Estados

Unidos, las ventas de pizza se han mantenido estables o incluso han aumentado. La comida rápida, incluso antes de la pandemia, se consumía regularmente en el momento de la entrega. Además, las cadenas de comida rápida están bien financiadas, a diferencia de las franquicias o restaurantes más pequeños con diez o menos ubicaciones. En cuanto al caso de Perú, en febrero de 2021, en medio de la segunda ola de COVID-19, se observó una recaída en el grupo de restaurantes. Incluso la comida rápida registró una disminución interanual del 4,8%.

2.1.1.3. Análisis legal

Ante la situación que acontece el país y la necesidad de proyectarse para una posible tercera ola de Covid-19, el gobierno estableció el estado de emergencia por 180 días, del 3 de septiembre de 2021 al 1 de mayo de 2022. La ampliación se dio a conocer a través del Decreto Supremo N ° 025-2021-SA, el mismo que se difundió por medio del Boletín de Normas Legales del Diario Oficial *El Peruano*. De acuerdo con esta disposición corresponde al sector salud, realizar las acciones inmediatas desarrolladas en el “Plan de Acción–Vigilancia, contención y atención de casos del nuevo covid-19 en el Perú”.

2.1.1.4. Análisis social

Según Castillo V. y Gaviria M. (2021) Los cambios en la sociedad siempre están ahí, el mundo está evolucionando bajo diferentes escenarios, y estas coyunturas son dinamizadas por varios factores externos como la crisis sanitaria. Adaptar a los clientes a nuevas maneras de comprar sus requerimientos y

alimentos sin alejarse de casa, ha ayudado a las organizaciones a los medios y estrategias que tal vez nunca hayan usado o nunca hayan usado. Esto permite a los restaurantes estandarizar estrategias antiguas y desarrollar otras nuevas que se han convertido en parte de su modelo de negocio. Con el estallido de la pandemia, los consumidores son cada vez más exigentes, la crisis ha dejado claro que salir a comer no es solo una gratificación de la necesidad de alimentarse. También cambió toda su forma de vida, ingresar a un restaurante, elegir mesa, ver menú, ambiente, música, atención, elementos visuales del restaurante, efecto directamente con el deseo de consumir y experimentar.

2.1.1.5. Análisis tecnológico

Acceso a información en línea, desarrollos en tecnología y sistemas de información, y rápido crecimiento en comunicaciones y energía; Maquinaria y equipos avanzados promueven el desarrollo del país y las regiones. Es una gran ventaja contar con estos avances, pues nos permiten ofrecer servicios de calidad a los comensales a través de la automatización, ya que dinamiza el cumplimiento de muchas funciones dentro de los procesos de cualquier tipo de negocio, igualmente, posibilita la entrega de resultados en tiempos más cortos con ahorro de tiempo y dinero.

2.2. Microentorno

2.2.1. Fuerzas de Porter

Según Porter, M. (2008) El entorno de una organización es el conjunto de todos los factores o actores externos a la organización que se relacionan y relacionan con las operaciones de la organización. El entorno da forma a

las fuerzas e instituciones involucradas que influyen en las transacciones entre una organización y sus mercados. El entorno está formado por componentes o factores que inciden directamente en el comportamiento de la organización, cuyo efecto es inmediato, siendo los principales actores que pueden ser controlados, cuyo comportamiento es predecible en cierta medida. Son fáciles de identificar y pueden crear trampas y sorpresas estratégicas. Las variables o componentes directos son aquellos que afectan directamente a la organización: clientes, proveedores, competidores, el sistema financiero, los sindicatos, el sector económico en el que la organización dirige su afiliación y cualquier grupo de referencia que genere alguna forma de presión inmediata. . Por otro lado, existen factores intermedios como factores sociales o políticos que ejercen una presión indirecta sobre la organización.

Para el estudio de un restaurante de pizzas en el Distrito de la Molina, se tomará en cuenta el poder de persuasión de cada una de estas variables del entorno a lo largo de su ciclo de vida.

- a) **Clientes potenciales:** Un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, debe ofrecer un producto perfilado para los más jóvenes que eligen el “delivery” como una opción recurrente a la hora de consumir algún alimento. El distrito de La Molina, como parte de la ciudad de Lima, es un lugar donde se conglera la mayor cantidad de jóvenes por su cercanía a varias universidades y a otras instituciones privadas muy cercanas.

b) Proveedores: En Lima es posible ubicar un sinnúmero de distribuidoras con precios accesibles que remiten el producto a domicilio sin costo adicional. Los principales proveedores con los que trabaja un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, son distribuidores ubicados en la Planicie y Las Lagunas Sur, siendo lo primordial mantenerlos como abastecedores, aprovechando los descuentos por mayores volúmenes de compra. Éstos son:

- Makro: proveedor de harina para la fabricación de pizzas caseras, aceite, aceitunas, productos enlatados, entre otros.
- Distribuidora Casa Europa: proveedor de embutidos, queso mozzarella, lácteos, u otros.

La pizzería de la zona de La Molina debe definir sus procesos internos y así incidir directamente en sus resultados. Por lo tanto, es necesario comprender cómo funciona este entorno y revelar las fuerzas que lo configuran y su relación con el desempeño de las empresas.

Para el análisis micro entorno de un restaurante de pizzas. Nos concentramos en las 5 Fuerzas competitivas de Porter:

2.2.1.1. La rivalidad entre competidores:

Actualmente todos los competidores, ofrecen las mismas especialidades, Por tanto, es necesario encontrar una nueva especialidad que atraiga a los consumidores de otras pizzerías para posicionarse en el mercado, sin una competencia intensa

entre pizzerías y sin saturación de empresas que ofrezcan el mismo producto.

2.2.1.2. La amenaza sobre el ingreso de nuevos competidores: Actualmente, existe una empresa dedicada únicamente a la elaboración y venta de pizza. Pero también hay otro negocio que, además de servir pizza, también sirve makis, comida criolla y postres in jars y cerveza artesanal; por lo tanto, este negocio puede considerarse como un fuerte competidor de cualquier pizzería, ya que al ofrecer una variedad de productos, también puede atraer a una mayor cantidad de comensales.

2.2.1.3. La amenaza de ingreso de productos sustitutos:

Al ser un producto destinado a un consumo rápido, existen amenazas de otros productos como: Pizzas, makis, postres in jars, cocina criolla y panes rellenos.

2.2.1.4. El poder de negociación de los compradores:

La mayoría de los consumidores son parejas jóvenes, económicamente independientes, que quieren consumir un bocado rápido después de llegar del trabajo por la tarde. El cliente al estar empoderado económicamente, también trae consigo un mayor compromiso para cualquier restaurante de pizzas. Y ese compromiso es que siempre tiene que existir nuevas especialidades, de lo contrario se corre el riesgo de que los comensales decidan por otras alternativas de servicios.

2.2.1.5. El poder de negociación de los proveedores:

La mayor parte de los recursos y electrodomésticos que se utilizan son comprados en Makro y Casa Europa en Lima. Estos almacenes venden por grandes cantidades, por lo que no se corre el riesgo del aumento de los precios.

Otra parte de los productos como chiles verdes, cebollas, tomates, u otros, son comprados en el mercado, por lo que no hay riesgo de aumento de precios deliberadamente ya que simplemente se puede cambiar de proveedor y buscar uno que tenga los precios más accesibles.

III.- METODOLOGÍA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

La metodología de solución del problema se orientó en aplicar un cuestionario de preguntas, el cual nos permitió observar que, los trabajadores de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, cuentan con conocimiento para prevenir el contagio del Covid-19, asimismo nos permitió reconocer el nivel de prevención por contagio de Covid-19 empleado por parte de este restaurante, así como los beneficios de implementar los protocolos de bioseguridad.

Flujograma

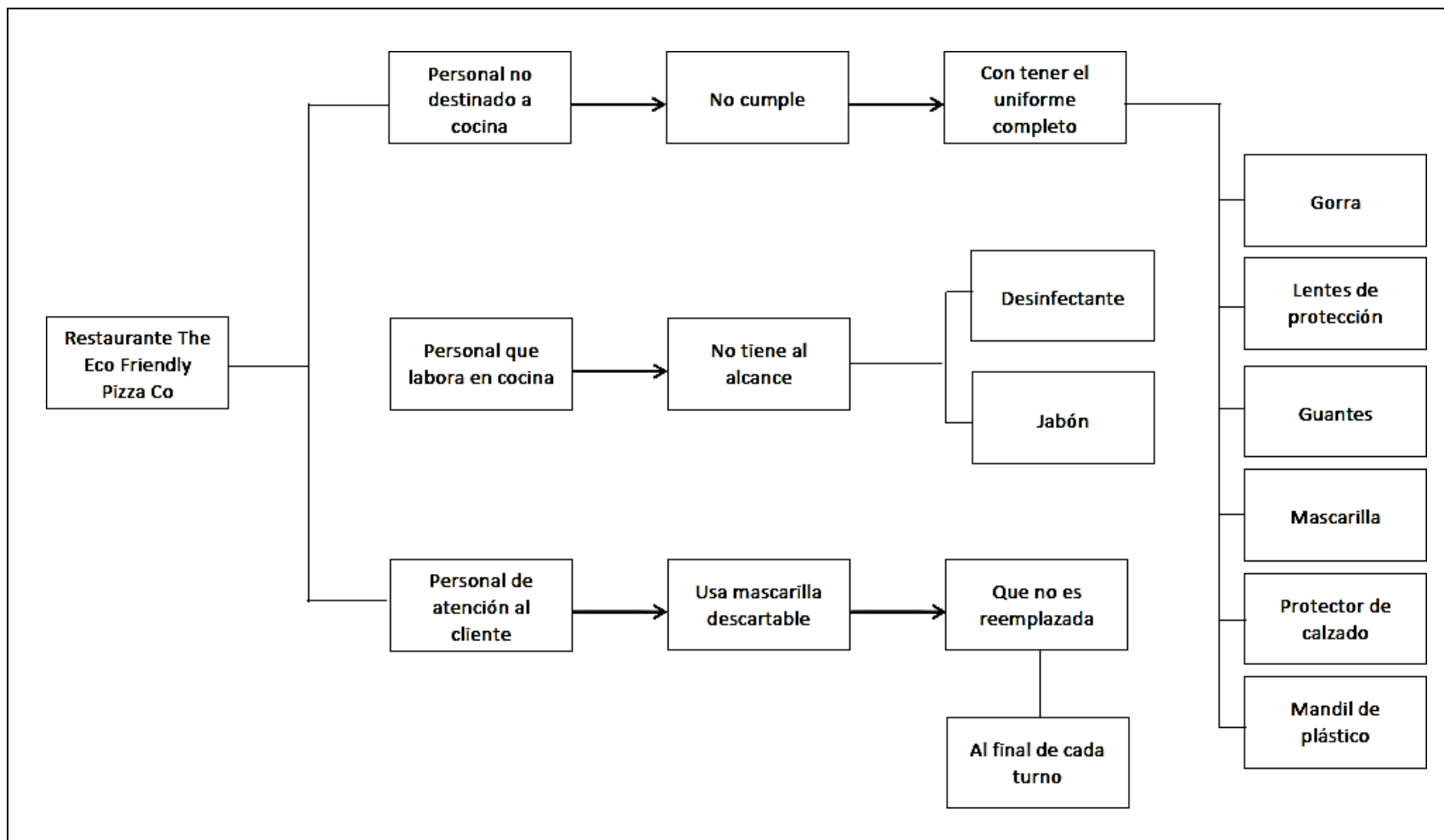


Figura 04. Flujograma de la problemática para la fidelización del cliente.
Fuente: Elaboración propia.

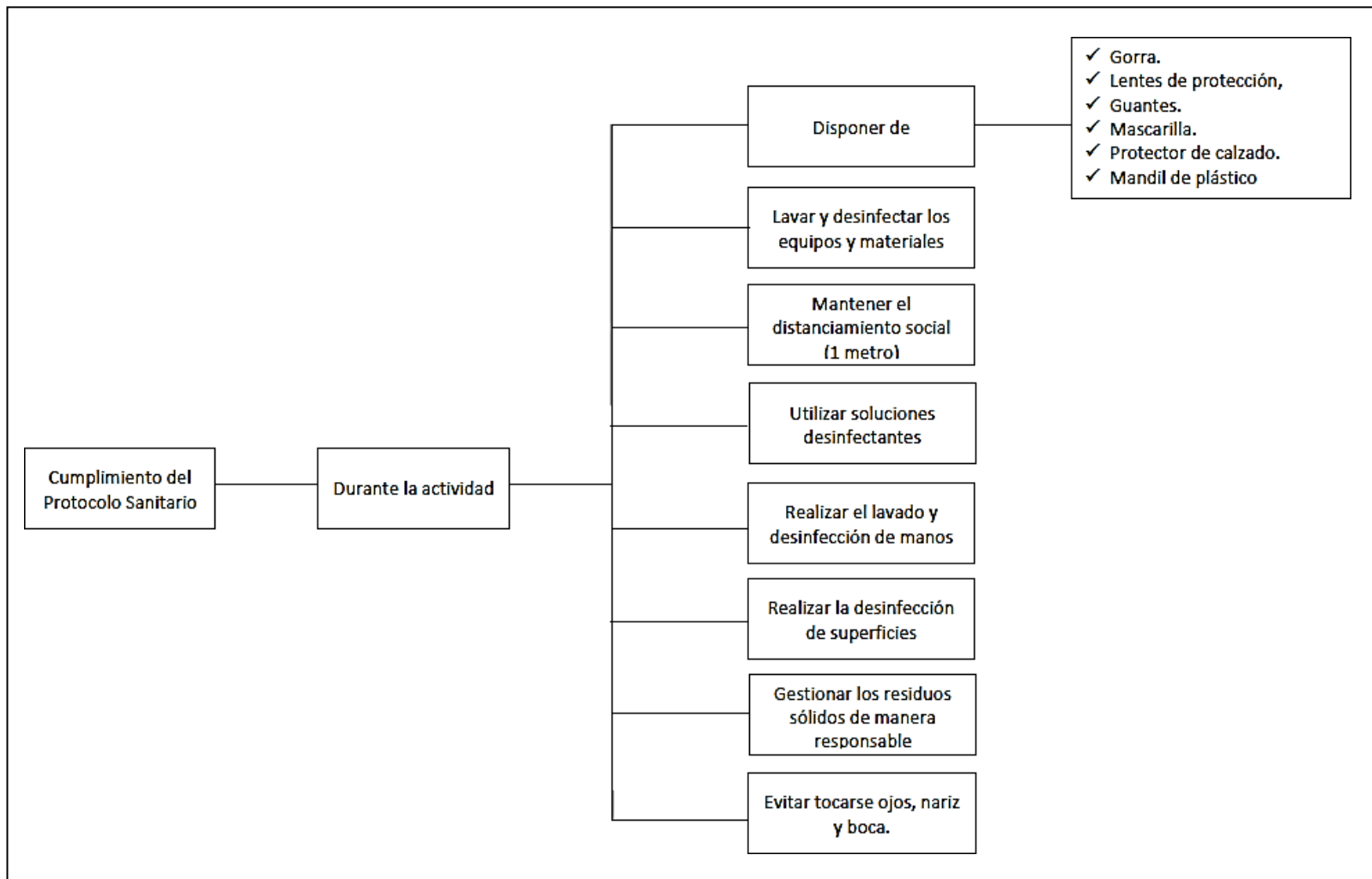


Figura 05. Flujograma de la solución del problema.
Fuente: Elaboración propia.



Figura 06. Procedimiento de bioseguridad, antes de la operación.
Fuente: Mincetur (2020).



Figura 07. Descripción de las medidas de bioseguridad, durante la actividad.
Fuente: Mincetur (2020).

Después de la actividad



Riesgos



Figura 08. Descripción de las medidas de bioseguridad, después de la actividad.
Fuente: Mincetur (2020).

IV.- APORTES

4.1. Análisis FODA

FORTALEZAS

- ✓ Pionera de estilo italiano y variado en el distrito de la Molina.
- ✓ Preparar y servir platos de alta calidad.
- ✓ Prestación de servicios en línea.
- ✓ Contiene diferentes tipos de pizza.
- ✓ Tiene un sitio web.
- ✓ Personal eficiente y eficaz.
- ✓ Promociones continuas que benefician a los consumidores.
- ✓ Una amplia gama de productos para atraer a los consumidores.
- ✓ Seguimiento constante del mercado y adaptación a su evolución.

OPORTUNIDADES

- ✓ Auténtico sabor italiano garantizado.
- ✓ Está ubicado cerca de varios establecimientos que no preparan pizzas a la leña.
- ✓ Aumento de la demanda de comida rápida.
- ✓ Consumidores conscientes de la salud.
- ✓ Ingreso a nuevos segmentos en el mercado de comida rápida.
- ✓ Tecnología moderna que permite elaborar productos en menor tiempo.
- ✓ Clientes fieles.
- ✓ Empresa que lleva años en el mercado

DEBILIDADES

- ✓ Hay mucha competencia en el mercado.
- ✓ Tiene poca publicidad.
- ✓ Mala imagen en el mercado.

- ✓ Red de distribución débil.
- ✓ Las TICS para armar las pizzas en línea es poco explotado por los consumidores.
- ✓ Los bajo salarios de los empleados hacen que los colaboradores dejen de trabajar constantemente.
- ✓ La gran inversión en formación de los empleados no ha dado resultados.
- ✓ Redes sociales inactivas.
- ✓ Débil protocolo de bioseguridad.

AMENAZAS

- ✓ Competidores con mucha experiencia en el sector.
- ✓ Incremento de las TICS por parte de la competencia para armar las pizzas en línea.
- ✓ Necesidades y gustos cambiantes de los consumidores.
- ✓ Personalidad competitiva de organizaciones rivales en el mercado.
- ✓ Competencia
- ✓ Las tendencias alimentarias mundiales están aumentando el consumo de comida rápida.
- ✓ El problema de la adaptación frente a la pandemia.

4.1.1. Aportes a partir del FODA

- a) Fortalecer la publicidad enfocando la propuesta de valor:
 - Ofrecer pizzas a la leña.
 - Potenciar la identidad de marca al estilo italiano en el distrito de la Molina.
 - Ampliar la gama de productos beneficiosos para la salud.
 - Adoptar nuevos protocolos para reducir los niveles de contagio Covid.

- Mejorar los vínculos digitales para mejorar la relación con los comensales.
- Aprovechar el crecimiento de la demanda por el consumo de la comida rápida para incrementar las ventas y generar mayores ingresos.
- Prevalecer incentivos con contenidos de concientización y solidaridad con el cliente.

4.2. Encuesta

4.2.1. Protocolos de Bioseguridad Covid 19

A. Protocolos de producción Covid 19

Tabla 01
Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por los cocineros.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 01”, esta registra que el 80% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 16 participantes, manifestaron tener plena seguridad en los equipos de protección personal utilizados por los cocineros. De otra manera el 20% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 4 participantes, manifestaron no tener plena seguridad en los equipos de protección personal utilizados por los cocineros. Asimismo Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) precisan que la protección personal es responsabilidad del proveedor del servicio.

Tabla 02

Seguridad de los comensales sobre la limpieza y desinfección del restaurante

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 02”, esta registra que el 85% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 17 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la limpieza y desinfección del restaurante. De otra manera el 15% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 3 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la limpieza y desinfección del restaurante. Por otro lado Granados, T. y Valenzuela, J. (2019) resaltan sobre la importancia de un protocolo de salubridad, higiene y desinfección sobre la contaminación microbiana en superficies inertes de un restaurante.

Tabla 03

Evitan tocarse la boca, nariz y ojos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	13	65%
No	7	35%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 03”, esta registra que el 65% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 13 participantes, manifestaron que los colaboradores si evitan tocarse la boca, nariz y ojos durante la prestación del servicio. De otra manera el 35% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 7 participantes, manifestaron que los colaboradores no evitan tocarse la boca, nariz y ojos durante la prestación del servicio. Por consiguiente Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) precisaron que es muy importante que los colaboradores puedan guardar ciertas normas de comportamiento frente al cliente, especialmente cuando se trata de protocolos sanitarios en tiempos de pandemia.

Tabla 04
Seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 04”, esta registra que el 55% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 11 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre el distanciamiento social llevado a cabo entre los colaboradores del restaurante. De otra manera el 45% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 9 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre el distanciamiento social llevado a cabo entre los colaboradores del restaurante. Por otro lado Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) precisaron que aparte de vigilar el distanciamiento social practicado entre los colaboradores, Es necesario evaluar constantemente cada operación del restaurante desde que entra el cliente, hasta que sale hasta que el cliente quiere volver y así conseguir más clientes.

B. Protocolos de atención Covid 19:

Tabla 05
Seguridad sobre el control de temperatura y desinfección de manos al ingresar al restaurante.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 05”, esta registra que el 75% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 15 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la forma de realizar el control de la temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar al restaurante. De otra manera el 25% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 5 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la forma de realizar el

control de la temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar al restaurante. Por consiguiente Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) sustentan que los clientes de los restaurantes suelen darle mucha importancia al control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar al local, aparte de ello los clientes se muestran satisfecho siempre que se realice una buena aplicación de esta medida.

Tabla 06
Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por los mozos.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	13	65%
No	7	35%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 06”, esta registra que el 65% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 13 participantes, manifestaron tener plena seguridad en los equipos de protección personal utilizados por los mozos. De otra manera el 35% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 7 participantes, manifestaron no tener plena seguridad en los equipos de protección personal utilizados por los mozos. Por otro lado Tapasco, D. (2021) precisa que los servidores cuentan con elementos de protección, toma de temperatura, distanciamiento físico y uso obligatorio de mascarillas, los fines de semana se puede notar la máxima afluencia de personas, por el contrario, durante la semana no se observa ocupación pero el cumplimiento del protocolo sanitario es constante.

Tabla 07
Seguridad de los comensales sobre la limpieza y desinfección de las mesas del restaurante.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 07”, esta registra que el 85% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 17 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la limpieza y desinfección de las mesas del restaurante. De otra manera el 15% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 3 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la limpieza y desinfección de las mesas del restaurante. De otro modo Granados, T. y Valenzuela, J. (2019) resaltan sobre la importancia de un programa de limpieza y desinfección sobre la contaminación microbiana en superficies de un restaurante.

Tabla 08
Seguridad sobre la distribución de las mesas y el aforo del restaurante.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 08”, esta registra que el 55% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 11 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la distribución de las mesas y el aforo del restaurante. De otra manera el 45% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 9 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la distribución de las mesas y el aforo del restaurante. De igual manera Pacheco, D. (2020) Indicó que se debe reducir en un 40% la capacidad de los puntos de restauración lo que reduce el número de clientes y afecta a todas las empresas del rubro. Estas acciones crean cambios en varios niveles para el restaurante.

Tabla 09.
Seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante y el comensal.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	9	45%
No	11	55%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 09”, esta registra que el 45% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 9 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante y el comensal. De otra manera el 55% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 11 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre el distanciamiento social entre los colaboradores del restaurante y el comensal. Por otro lado Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) precisaron que aparte de vigilar el distanciamiento social practicado entre los colaboradores y los clientes, es necesario evaluar constantemente cada operación del restaurante desde que entra el cliente, hasta que sale hasta que el cliente quiere volver y así conseguir más clientes.

C. Protocolos de reparto Covid 19:

Tabla 10
Seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por el personal de reparto por delivery.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 10”, esta registra que el 60% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 12 participantes, manifestaron tener plena seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por el personal de reparto por delivery. De otra manera el 40% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 8 participantes, manifestaron no tener plena seguridad de los comensales sobre los equipos de protección personal usados por el personal de reparto por delivery. Por otro lado el Comercio (2020) En su artículo menciona que el titular del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Edgar Vásquez, asegura que los protocolos de entrega Covid 19

son medidas de precaución que se considerarán en este momento al sacar la comida del restaurante y entregarla en el domicilio del cliente, todo ello, para asegurar y proteger la vida de los involucrados.

Tabla 11
Seguridad sobre la desinfección de manos por parte del repartidor por delivery del restaurante

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 11”, esta registra que el 55% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 11 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la desinfección de manos por parte del repartidor por delivery del restaurante. De otra manera el 45% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 9 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la desinfección de manos por parte del repartidor por delivery del restaurante. Asimismo Rodríguez, S. y Vargas, F. (2020) durante una investigación realizada precisaron que al momento de realizar la entrega del pedido por delivery, se pudo observar que solo el 52% de los clientes están satisfechos con la medida.

Tabla 12
Seguridad sobre la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan los pedidos para el reparto por delivery.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	11	55%
No	9	45%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 12”, esta registra que el 55% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 11 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan los pedidos para el reparto por delivery. De otra manera el 45% de

los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 9 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan los pedidos para el reparto por delivery. Según el diario Gestión, el servicio por delivery, es una opción viable que puede ser utilizada en el sector culinario, con la Finalidad del cumplimiento de las normas y directrices de bioseguridad pertinentes. Se refiere a la campaña “quédate en casa” para diversificar la atención a los clientes que no pueden venir al restaurante debido a factores de distanciamiento social

Tabla 13
Seguridad sobre la limpieza del empaque de los productos del restaurante.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 13”, esta registra que el 75% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 15 participantes, manifestaron tener plena seguridad sobre la limpieza del empaque de los productos del restaurante. De otra manera el 25% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 5 participantes, manifestaron no tener plena seguridad sobre la limpieza del empaque de los productos del restaurante. Asimismo Gómez, R. y Stedefeldt, E. (2020) sustentan que los restaurantes deben trabajar la resiliencia mejorada, con base en la aplicación de prácticas seguras en la recepción, almacenamiento, fabricación, empaque, transporte y entrega de comidas; saludar a los clientes en el restaurante; Además de garantizar condiciones de trabajo saludables para el área administrativa y de servicios..

Tabla 14

Desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago.

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	13	65%
No	7	35%
Total	20	100%

Respecto a la procedencia de la “Tabla 14”, esta registra que el 65% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 13 participantes, manifestaron estar conformes con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago. De otra manera el 35% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 7 participantes, manifestaron no estar conformes con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago. Por otro lado Tapasco, D. (2021) precisa que después del contacto con superficies que podrían estar contaminados, tales como pasamanos, cerraduras, transporte, equipos móviles, baño, manejo de dinero, antes o después de comer, el lavado de manos es una importante medida a cumplir.

4.2.2. Satisfacción de Los Clientes

A. Expectativas:

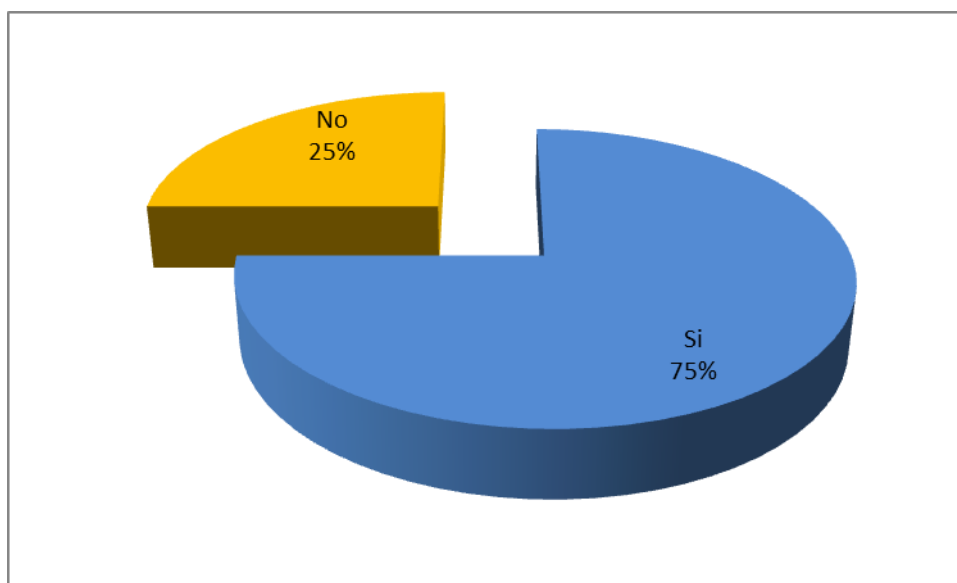


Figura 09. Superación del nivel de expectativas por el servicio ofrecido

Respecto a la “Figura 09”, esta registra que el 75% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 15 participantes, manifestaron que el servicio ofrecido por el restaurante logró superar sus expectativas. De otra manera el 25% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 5 participantes, manifestaron que el servicio ofrecido por el restaurante no logró superar sus expectativas. Asimismo Portilla, D. (2021) precisó que, los servicios de restauración dijeron que las acciones que están tomando son las mejores para mantenerse en el negocio. Los restaurantes se aseguran de realizar un seguimiento periódico de sus empleados mediante la inspección y la confianza en los estándares de los trabajadores para la correcta aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad.

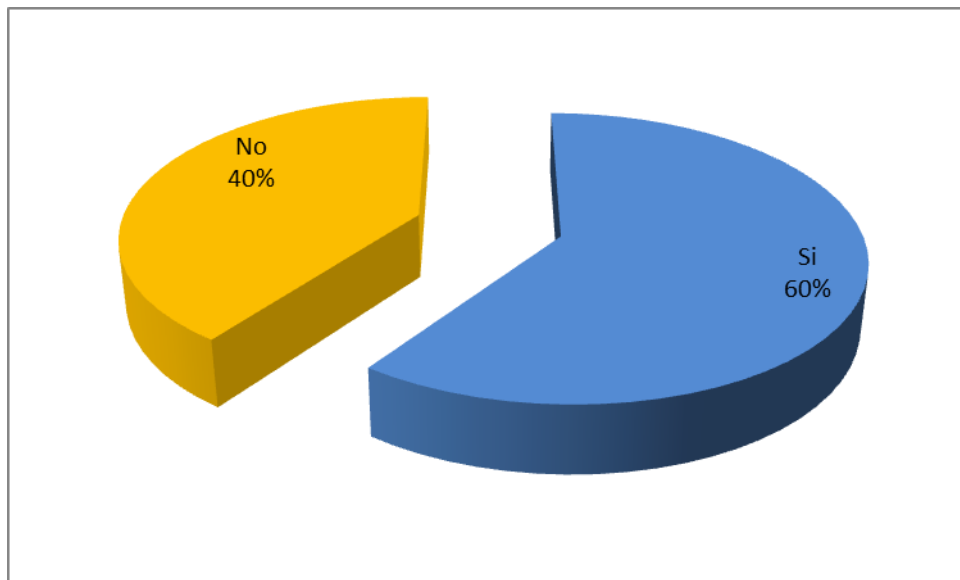


Figura 10. Aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad Covid-19.

Respecto a la “Figura 10”, esta registra que el 60% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 12 participantes, manifestaron que según su percepción el restaurante aplica de manera correcta los protocolos de bioseguridad Covid 19. De otra manera el 40% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 8 participantes, manifestaron que según su percepción el restaurante

no aplica de manera correcta los protocolos de bioseguridad Covid 19. Asimismo Portilla, D. (2021) precisó que las instalaciones y servicios tienen sus propios protocolos para empezar, la distancia de 1 metro entre personas, el aforo, la capacidad por sala y espacio abierto, sin uso de manteles, la desinfección en salón, la zonas de alto tránsito debe ser a una distancia de dos metros.

B. Rendimiento percibido:

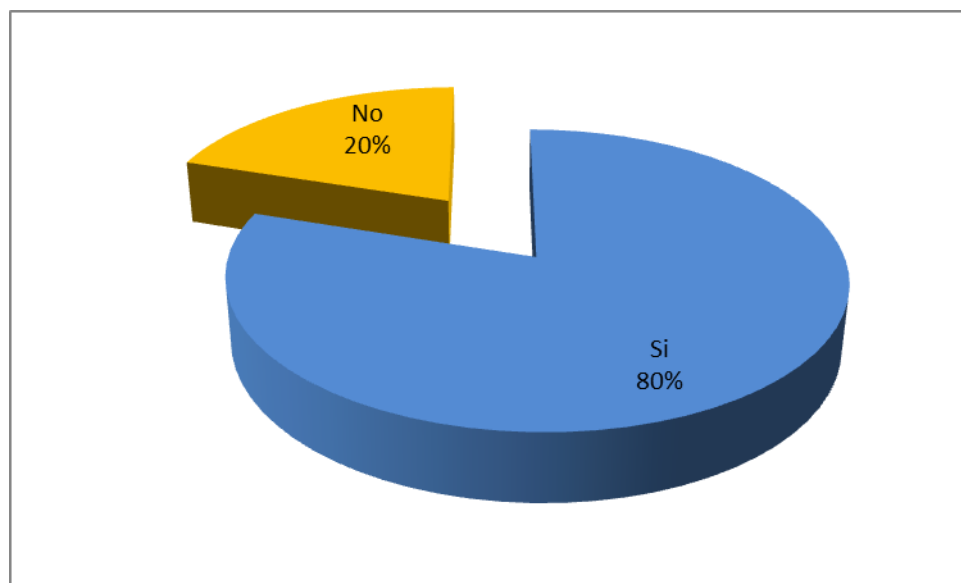


Figura 11. Satisfacción respecto al servicio ofrecido por el restaurante.

Respecto a la “Figura 11”, esta registra que el 80% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 16 participantes, manifestaron sentirse satisfechos respecto al servicio ofrecido por el restaurante. De otra manera el 20% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 4 participantes, manifestaron sentirse insatisfechos respecto al servicio ofrecido por el restaurante. Según Escuela de marketing gastronómico (2021) debido a la crisis sanitaria muchos establecimientos de restauración han tenido que cambiar de rubro y para ellos la mejor manera de atraer más clientes es complementar el espacio al aire libre, como

techos, patios y terrazas, y convertirlos en espacios donde los clientes pueden venir y confiar en el servicio que se entregará.

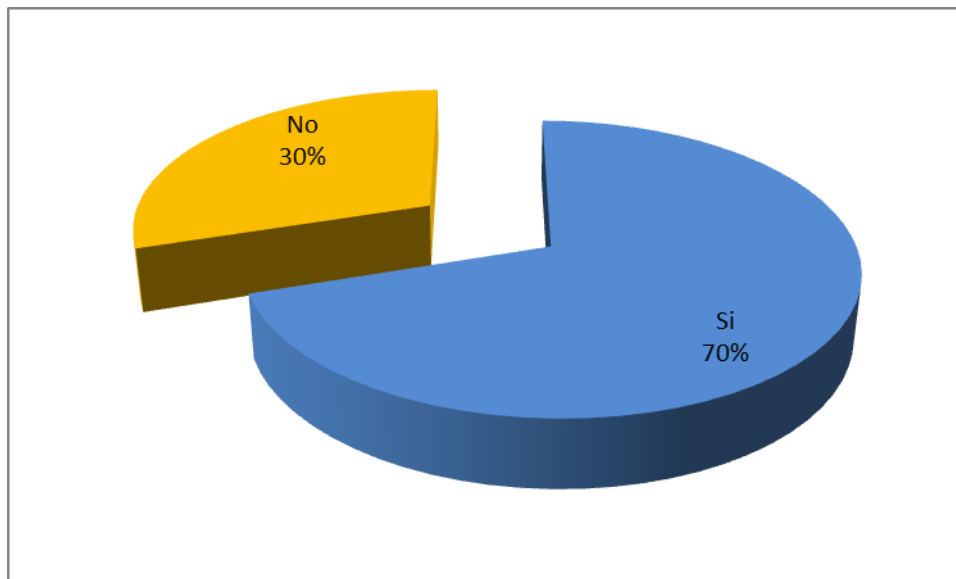


Figura 12. Comensales protegidos por el restaurante debido a la manera de ejecutar los protocolos de bioseguridad Covid-19.

La "Figura 12" muestra que el 70% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 14 participantes, manifestaron sentirse protegidos por el restaurante debido a la manera de ejecutar los protocolos de bioseguridad Covid-19. De otra manera el 30% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 6 participantes, manifestaron sentirse desprotegidos por el restaurante debido a la manera de ejecutar los protocolos de bioseguridad Covid-19. Según Andina (2020) los Organismos estatales en Perú, como el sector salud y producción, han exigido a todos los restaurantes y servicios, el cumplimiento de la normativa en el diseño de un "plan de vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores en riesgo de exposición al COVID-19". Además, los empleados de la empresa de medio y alto riesgo de covid-19 deberán someterse a pruebas serológicas o moleculares, antes de regresar a su lugar de trabajo, los empleados de bajo riesgo también deberán someterse a tamizaje, pero esto será decisión de la empresa.

C. Niveles de satisfacción:

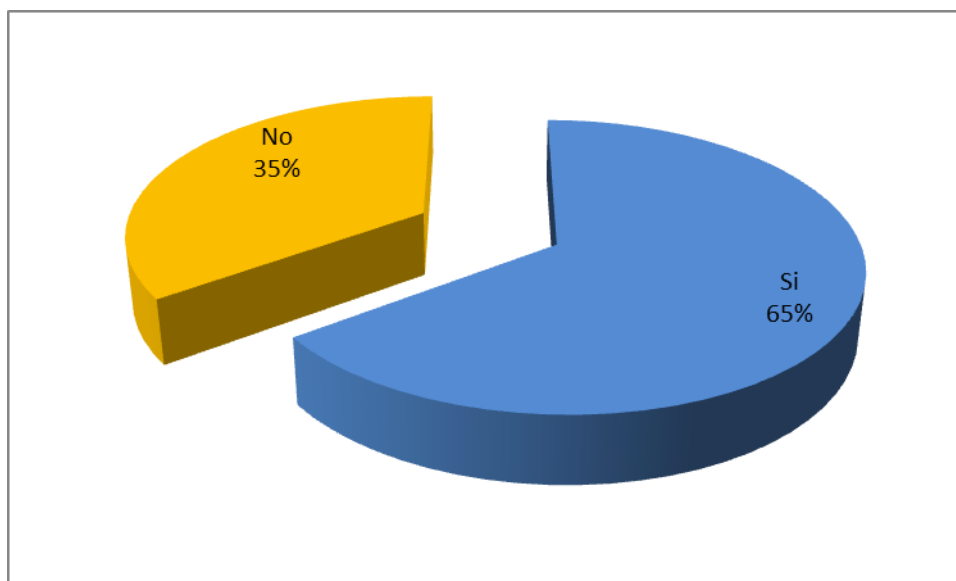


Figura 13. Satisfacción con los protocolos de bioseguridad Covid-19 implementados en el restaurante.

Respecto a la “Figura 13”, esta registra que el 65% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 13 participantes, manifestaron estar satisfechos con la manera en que se implementó los protocolos de bioseguridad Covid 19. De otra manera el 35% de los encuestados, los mismos que estuvieron conformados por 7 participantes, manifestaron no estar satisfechos con la manera en que se implementó los protocolos de bioseguridad Covid 19. Portilla, D. (2020) precisa que se debe capacitar constantemente a los colaboradores de un restaurante, además de realizar un seguimiento encuestando siempre a los comensales sobre el desempeño del personal que atiende a la clientela, si, cumplen con acatar los protocolos de sanidad.

V.- CONCLUSIONES

Luego de la identificación del problema, la investigación profunda y atendiendo a los objetivos de la presente investigación, precisamos lo siguiente:

- La investigadora como colaboradora de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, según su óptica personal y profesional, percibe problemas de parte de algunos colaboradores, como el poco cumplimiento al momento de usar: El uniforme completo, gorra, lentes de protección, guantes, mascarilla, protector de calzado y mandil de plástico, etc. Pero las encuestas muestran un resultado contrario a la percepción de la investigadora, esto nos demuestra cierto nivel de desinformación por parte del cliente o comensal de un restaurante de pizzas.
- El análisis para la mejorar de protocolo sanitario frente al cliente de un restaurante de pizzas en la era covid 19, tiene un punto de partida y este se basa en que no se puede descartar por completo la posibilidad de contagio durante la pandemia, pero se puede reducir, ya que no existen escenarios de riesgo cero. Todo esto aplica a restaurantes, bares, cafeterías, cocinas y otras instalaciones o establecimientos similares. No importa qué tipo de servicio brinden, sea este, servicio en mesa, delivery u otros.
- La identificación del protocolo de ingreso y recepción del cliente para restaurantes en la era covid 19 tiene por objetivo reducir el riesgo de contagio por SARS-CoV-2 en un restaurante de pizzas en la era covid 19 y por ende también son aplicables a otros establecimientos de restauración a través de factores

transversales que aumentan o disminuyen el riesgo de infección, como la ventilación, el uso de mascarillas, la distancia de seguridad, el tiempo de contacto y la limpieza de las manos, etc. En un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, existe una satisfacción de parte de los comensales por encima del 50% en cuanto se refiere a los protocolos de ingreso y recepción.

- El protocolo sanitario de ingreso y recepción a un restaurante de pizzas, cubre una importancia debida ya que durante la recepción, ingreso e instalación con o sin presencia de clientes, existe el riesgo de contagio de virus, principalmente por la manipulación de los materiales a disposición de los clientes. Aunque el riesgo de infección es más bajo que otras actividades, los enseres pueden contaminarse si el personal encargado de su manipulación no proporciona una higiene de manos adecuada con anticipación.

VI.- RECOMENDACIONES

- Se debe fomentar la realización de campañas con mayor índice de sensibilización dirigida a los clientes que hacen uso de los servicios de un restaurante de pizzas ubicado en el Distrito de La Molina, sino también a nivel general, porque se tiene la seguridad de que el problema identificado aqueja a toda la competencia.
- Cuando un cliente arriba al local, se corre un riesgo al momento de gestionar reservas o al momento de acomodarlo en alguna mesa o al saludar al cliente, ya que se puede producir congestión en la entrada. Esto aumenta las posibilidades de una infección por gotículas de aerosol. Los aerosoles permanecen en el aire, lo que aumenta el riesgo si el espacio de acogida es al interior del establecimiento. Del mismo modo, cuando los empleados aceptan y atienden a los clientes en la mesa, no siempre se respeta la distancia de seguridad entre las personas del establecimiento, lo que aumenta el riesgo de contagio por contacto directo.
- A la hora de preparar la ambientes de servicios (salas), se debe priorizar en la medida de lo posible el uso de la terraza exterior. Por ello, las salas y servicios deben organizarse de forma que se respeten las medidas de prevención del distanciamiento físico y el aforo. Es fundamental establecer el aforo en diferentes áreas.
- Uno de los pasos más prácticos para reducir el riesgo de infección por contacto con superficies contaminadas es el uso de códigos "QR" o cartas/menús digitales (en la web). El uso de este tipo de cartas, evita la operación con formatos físicos y reduce el riesgo

de infección. Cabe señalar que como buena medida para reducir el riesgo de propagación, el objetivo final es evitar el contacto con superficies que son tocadas por varias personas. Por lo tanto, debería considerar excluir estas soluciones (como código "QR") en materiales que posteriormente serán tocados por el cliente. Cualquiera que sea la solución digital que finalmente elija, debe contar con un formato que pueda ser utilizado por personas que tiene dificultades para leer o que no tienen acceso a un lector "QR".

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, V. y Gaviria, M. (2021). *El impacto de la crisis del Covid en el cambio del consumidor en el sector gastronómico, específicamente en comidas rápidas*. Universidad ICESI. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/88980
- Cenfotur Perú. (17 de junio de 2020). *Webinar del Protocolo Sanitario Sectorial ante el Covid – 19, para el Guiado Turístico* [Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=eR4dAR3MaAM&t=1735s>
- Comex Perú. (2022). *El subsector restaurantes registró un crecimiento interanual del 92.06% en febrero de 2022*. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior Del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-subsector-restaurantes-registo-un-crecimiento-interanual-del-9206-en-febrero-de-2022>
- El Comercio (21 de junio de 2020). *Restaurantes podrían volver a atender en salón desde julio, según titular del Mincetur*. Recuperado de <https://cutt.ly/LhcecxH>.
- El Peruano (2021). *Gobierno oficializa ampliación del estado de emergencia nacional hasta el 1° de marzo de 2022*. Noticias | Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/126778-gobierno-oficializa-ampliacion-del-estado-de-emergencia-nacional-hasta-el-1-de-marzo-de-2022>.
- FAO, O. M. y OMS. (2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias: orientaciones provisionales, 7 de abril de 2020*. Organización Mundial de La Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331856>.
- GESTIÓN (2015) “Más del 70% de limeños acude cada quince días a los fast food”. Gestión. Lima, 1 de abril de 2015.
- Gómez, R. y Stedefeldt, E. (2020). COVID-19 pandemic underlines the need to build resilience in commercial restaurants’ food safety. *Food Research International*. 136(1), 1-3
- Granados, T. y Valenzuela, J. (2019). *Eficacia de un programa de limpieza y desinfección sobre la contaminación microbiana en superficies de un restaurante, Huancayo, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú
- Guía de tendencias en marketing gastronómico (11 enero de 2021). <https://escuelamarketinggastronomico.net/guia-definitiva-de-tendencias-enmarketing-gastronomico-2021/>
- Jaramillo, M. y López, K. (2021). *Políticas para combatir la pandemia de COVID-19*. Grupo de Análisis Para El Desarrollo. <https://repositorio.grade.org.pe/handle/20.500.12820/640>.
- Marapi, J. y Loncharich, Y. (2018). *Estudio de prefactibilidad para la implementación de una cadena de pizzerías basada en la gastronomía peruana en Lima Metropolitana en los niveles socioeconómicos b y c*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14210>

- Pajuelo, L. y Terán, P. (2021). *Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID -19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56185>.
- Portilla, D. (2021). *Plan de marketing de restaurantes en Lima metropolitana en tiempo de covid-19, 2021*. Universidad las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1678>
- Rodríguez, S., & Vargas, F. (2020). *Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020*. Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9887>
- Tapasco, D. (2021). *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: Plan de acción para la implementación de los protocolos de bioseguridad. Según los requerimientos establecidos en la Resolución 666 de 2020, en 13 establecimientos de la zona turística de Doradal, Antioquia para el año 2020*. Universidad de Antioquia.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/20406>.

**ANEXOS
ENCUESTAS**

**ENCUESTA PARA LOS COMENSALES DE UN RESTAURANTE DE PIZZAS
EN EL DISTRITO LA MOLINA**

DATOS INFORMATIVOS

Encuestadora : Cindy Tovar Orellana
Fecha :
Encuestado - Sexo : M () F ()

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID 19

Protocolos de producción Covid 19:

1.- ¿Se siente usted seguro con los equipos de protección personal utilizados por los cocineros de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

2.- ¿Se siente usted seguro con la limpieza y desinfección del local de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

3.- ¿Durante la prestación del servicio, los colaboradores de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, evitan tocarse la boca, nariz y ojos?

- a) Si
- b) No

4.- ¿Se siente usted seguro con el distanciamiento social practicado por los trabajadores de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

Protocolos de atención Covid 19:

5.- ¿Se siente usted seguro con la forma de realizar el control de la temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

6.- ¿Se siente usted seguro con los equipos de protección personal usados por los mozos de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

7.- ¿Se siente usted seguro con la limpieza y desinfección de las mesas de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Se siente usted seguro con la distribución de las mesas y el aforo de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

9.- ¿Se siente usted seguro con el distanciamiento social que tienen los trabajadores de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, con usted?

- a) Si
- b) No

Protocolos de reparto Covid 19:

10.- ¿Se siente usted seguro con los equipos de protección personal utilizado por el personal de reparto por delivery, de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Se siente usted seguro con la desinfección de manos por parte del repartidor por delivery de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, al momento de entregarle su pedido?

- a) Si
- b) No

12.- ¿Se siente usted seguro con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan sus pedidos para el reparto por delivery?

- a) Si
- b) No

13.- ¿Se siente usted seguro con la limpieza y seguridad del empaque de los productos de un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

14.- ¿Se encuentra usted conforme con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago?

- a) Si
- b) No

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Expectativas:

15.- ¿El servicio ofrecido por un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, logró superar sus expectativas?

- a) Si
- b) No

16.- Según su percepción ¿Los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están aplicando de manera correcta por un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No

Rendimiento percibido:

17.- ¿Se siente usted satisfecho con el servicio ofrecido por un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, frente a la competencia?

- a) Si
- b) No

18.- ¿Se siente usted protegido por un restaurante de pizzas en el distrito la Molina, con la manera de ejecutar los protocolos de bioseguridad Covid-19?

- a) Si
- b) No

Niveles de satisfacción:

19.- ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó en un restaurante de pizzas en el distrito la Molina?

- a) Si
- b) No