



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y
ECOTURISMO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

CALIDAD EN EL SERVICIO E INOCUIDAD ALIMENTARIA EN LA POLLERÍA
PARDOS CHICKEN DE SANTA CRUZ – MIRAFLORES, 2021

AUTOR: BACHILLER

Rojas Salvador, Guido Luisingno

Para obtener el Título Profesional en

Licenciado en Administración Hotelera y Turismo

Lima - Perú

[2023]

Calidad en el Servicio e Inocuidad Alimentaria en la Pollería Pardos
Chicken de Santa Cruz – Miraflores, 2021.

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

Jurado

Presidente: **Mag. CPC. Hugo Marcial García Rivadeneira**

Secretario: **Abo. Catherine Lucía Calderón Gálvez**

Asesores: **Mag. Julio Bécar Mendoza**

Mag. Yanet Loza Romero

Mag. CPC. Luis Alberto Encinas García

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a la persona que me dio la vida, que me enseña cada día y me indicó que aprender de uno mismo es el mejor regalo, y se logra paso a paso.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater la Universidad Peruana Simón Bolívar por ser mi guía y acompañante en el transcurso de mi aprendizaje y culminar con éxito mis metas propuestas.

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue determinar como la inocuidad alimentaria se relaciona con la calidad de servicio en la pollería Pardos Chicken de santa cruz – Miraflores 2021. El entorno empresarial es sumamente exigente, y a medida que las empresas se esfuerzan por mejorar la calidad de sus productos y servicios, surge la necesidad de adaptarse a los cambios. Para ello, el enfoque metodológico es cualitativa y se utilizó una evaluación documental descriptiva. Tanto para la variable calidad del servicio como para la variable seguridad del producto, los fundamentos teóricos se basaron en importantes aportaciones de múltiples autores.

En la investigación se deduce que la empresa debe enfocarse en mantener el correcto manejo de las Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) e implementar capacitaciones constantes para los trabajadores referentes a la atención personalizada, lo cual beneficie el desarrollo económico de la empresa y del personal; con la finalidad de tener personal motivado que brinde un producto y servicio de alta calidad gracias a las recomendaciones pertinentes a las instancias competentes para los protocolos de la inocuidad alimentaria, es así que se salvaguardará el bienestar del cliente y el entorno general de la empresa.

Palabras claves: Buenas Prácticas de Manipulación, COVID-19, estandarización, Restaurante y Seguridad alimentaria,

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine how food safety is related to service quality at the Pardos Chicken poultry store in Santa Cruz - Miraflores 2021. The business environment is extremely demanding, and as companies strive to improve the quality of their products and services, the need to adapt to changes arises. For this purpose, the methodological approach is qualitative, and a descriptive documentary evaluation was used. Both for the service quality variable and for the product safety variable, the theoretical foundations were based on important contributions from multiple authors.

The research shows that the company should focus on maintaining the correct handling of Good Handling Practices (BPM) and implement constant training for the workers regarding personalized attention, which will benefit the economic development of the company and the personnel; with the aim of having motivated personnel who provide a high quality product and service thanks to the relevant recommendations to the competent authorities for the protocols of food safety, thus safeguarding the well-being of the client and the general environment of the company.

Keywords: Good Handling Practices, COVID-19, standardization, Restaurant, and Food Safety.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector de alimentos y bebidas en el Perú está experimentando un crecimiento significativo, lo cual implica la exigencia de proporcionar productos de excelencia y garantizar la seguridad alimentaria a través de rigurosos procedimientos. Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la inocuidad alimentaria en la pollería Pardos Chicken de Santa Cruz - Miraflores en el año 2021.

Para lograr este objetivo, se utilizó una metodología de revisión documental con un enfoque descriptivo, apoyándonos en las contribuciones teóricas de diversos autores que abordan los problemas relacionados con esta investigación. A través de este estudio, se obtuvieron conclusiones significativas sobre la problemática en cuestión, lo cual permitirá formular recomendaciones y estrategias con el fin de elevar la calidad de servicio como la inocuidad alimentaria en la pollería.

En el Capítulo I: Compuesta por la exposición de la situación problemática actual, delimitación del estudio, planteamiento del problema de investigación, objetivo de la investigación, justificación e importancia del estudio, restricciones y limitaciones de la investigación, entre otros aspectos.

En el Capítulo II: Antecedentes relacionados con la investigación, marco histórico, marco legal, marco teórico, marco conceptual.

En el Capítulo III: Está relacionada con la descripción y evaluación de las actividades realizadas; además, se plantea una propuesta de mejora.

En el Capítulo IV: Se expone las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	viii
ÍNDICE	ix
1. CAPÍTULO I: LA EMPRESA	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2 Delimitación de la Investigación	11
1.2.1 Delimitación Espacial	11
1.2.2 Delimitación Temporal	12
1.2.3 Delimitación social.....	12
1.3 Formulación del Problema	12
1.4 Objetivos de la Investigación	12
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación	13
1.6 Limitaciones de la Investigación	13
1.7 Datos Generales.....	14
1.8 Nombre o Razón Social.....	14
1.9 Ubicación de la Empresa	14
1.10 Giro de la Empresa	15
1.11 Tamaño de la Empresa	15
1.12 Breve Reseña Histórica	15

1.13	Organigrama de la Empresa	16
1.14	Misión, Visión, Política y Valores	16
1.15	Productos y Clientes	17
1.16	Premio y Certificación.....	18
1.17	Relación Empresa – Sociedad	18
2.	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1	Antecedentes de la Investigación	19
2.2	Marco Histórico.....	22
2.3	Marco Legal	26
2.4	Marco Teórico	28
2.5	Marco Conceptual	33
3.	CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	47
3.1	Descripción del puesto	47
3.2	Ubicación del puesto en el organigrama	47
3.3	Funciones del puesto	48
3.4	Clientes Externos.....	48
3.5	Inconvenientes en el trabajo	48
3.6	Beneficios de la empresa	48
3.7	Propuesta de mejora	48
4.	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1	Conclusiones	70
4.2	Recomendaciones	70
5.	BIBLIOGRAFÍA	72
	ANEXOS	78

CAPÍTULO I: LA EMPRESA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La globalización ha provocado transformaciones y progresos significativos, las empresas están demostrando un creciente interés en garantizar la excelencia de sus productos y servicios, por lo que es fundamental que tengan la capacidad de adaptarse constantemente en estas transformaciones. Al mismo tiempo, la competencia debe cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. Las empresas deben cambiar sus protocolos actuales e incluso crear nuevos si quieren mantener la satisfacción de sus clientes (Flores y Flores, 2020).

Además, el COVID-19 ha generado la necesidad de que muchas empresas cambien sus estrategias en cuanto a seguridad e higiene alimentaria. Los clientes han adquirido una mayor conciencia sobre la inocuidad de los alimentos que solicitan, buscando así preservar su bienestar y el de sus familias. Este enfoque en la seguridad alimentaria ha ganado aún más relevancia, ya que se espera que los establecimientos sean supervisados e inspeccionados tanto por las autoridades municipales como por DIGESA y otras organizaciones, para proteger la salud de los comensales (Benavides, 2020).

Por lo tanto, la calidad del servicio está estrechamente ligada a la inocuidad de los alimentos procesados, lo cual se convierte en un elemento crucial para el logro de éxito de las compañías, ya que marca una diferencia significativa. Esto permite generar lealtad por parte de los clientes y, sobre todo, garantizar la salud y el bienestar tanto del anfitrión como de los comensales. Asimismo, implica mejoras en los procesos con el fin de cumplir con las exigencias de este mundo innovador, que cada vez pone mayor énfasis en los métodos de elaboración de los productos ofrecidos (Arrastía et al., 2019).

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 *Delimitación Espacial*

La empresa está ubicada el Distrito de Miraflores, provincia de Lima y departamento de Lima, por lo cual es su delimitación espacial.

1.2.2 Delimitación Temporal

El año de investigación va a ser el 2021; porque es el período donde hubo cambios en cuanto a la calidad de servicio e inocuidad alimentaria.

1.2.3 Delimitación social

Se encuentran involucrados los vecinos mirafloresinos, trabajadores de las distintas empresas de Miraflores y personal que labora en la empresa Pardos Chicken de Santa Cruz.

1.3 Formulación del Problema

Problema Principal

¿De qué manera se relaciona la inocuidad alimentaria y la calidad en el servicio de la pollería Pardos Chicken de Santa Cruz – Miraflores 2021?

Problema secundario

- P1. ¿Qué protocolos de bioseguridad se aplicaron en 2021 para garantizar la integridad de los servicios prestados?
- P2. ¿Qué medidas se tomaron para salvaguardar la inocuidad alimentaria?

1.4 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar como la inocuidad alimentaria se relaciona con la calidad de servicio en la pollería Pardos Chicken de Santa Cruz – Miraflores 2021.

Objetivo específico

- O1. Estudiar las modificaciones o políticas que se establecieron para optar y salvaguardar la calidad de servicio alimentario.
- O2. Evaluar si son aptas las medidas adoptadas para salvaguardar la inocuidad de los alimentos.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación

En el Perú, los comensales de restaurantes consideran la calidad del servicio, la seguridad del establecimiento, la amabilidad del personal y la inocuidad de los alimentos antes de comprar un producto o servicio. Los negocios deben mantener una base de datos actualizada para conocer a sus clientes actuales y nuevos, pero esto no siempre es suficiente porque a menudo ignoran la imagen corporativa al enfocarse únicamente en promociones y descuentos, ignorando como se ve el local o la atención del personal que atiende el negocio. El empleado tiene un rol importante en cualquier organización porque representa la imagen de la empresa. Es fundamental que esté bien vestido e impecable, que asista a reuniones donde cada empleado pueda aportar y beneficiar a la empresa, y que reciba capacitación continua para mantenerse informado y, lo más importante, que se mantenga comprometido con la empresa. Además, se implementan programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para mantener la inocuidad y la estandarización de los productos, donde para mantener los estándares deben participar todas las áreas y el personal de la organización (Fullita, 2020).

Importancia

Esta investigación reviste una gran importancia, ya que tiene como objetivo establecer la conexión existente entre la calidad del servicio y la inocuidad de los alimentos en una pollería. Al analizar esta relación, podremos desarrollar estrategias más efectivas, puesto que la calidad del producto juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente; por ello, es imprescindible que la empresa satisfaga con todas las normas sanitarias y garantice la seguridad alimentaria. Además, gracias a este estudio, se podrán identificar posibles problemas que estén conexos con la inocuidad de los alimentos, los cuales serán abordados y solucionados por la empresa, permitiendo ofrecer productos seguros y libres de riesgos.

1.6 Limitaciones de la Investigación

En el proceso del desarrollo de este proyecto de investigación surgieron dificultades con el material bibliográfico debido a que la información se obtuvo únicamente a partir de

citas informáticas y no se verificaron los datos proporcionados por la empresa, es decir, utilizamos los datos tal y como nos fueron facilitados.

1.7 Datos Generales

Pardos Chicken de Santa Cruz inició sus operaciones en febrero de 1999. Se encuentra ubicado en la Avenida Santa Cruz 898, en el distrito de Miraflores, provincia y región de Lima. Su razón social es BLF Inversiones SA, con número de RUC 20386738824. Actualmente, el representante legal de la empresa es Jorge Bermejo.

1.8 Nombre o Razón Social

Pardos Chicken Santa Cruz - BLF Inversiones SA con RUC 20386738824

1.9 Ubicación de la Empresa

La organización se encuentra en Lima, Perú en el distrito de Miraflores con dirección en la Avenida Santa Cruz N°898, cerca al Ovalo Gutiérrez.

Figura 1.

Ubicación de la empresa Pardos Chicken Miraflores



Nota. Extraído de Google Maps

1.10 Giro de la Empresa

Pardos Chicken de Santa Cruz es una organización peruana dedicada al sector de alimentos y retail. Se especializa en ofrecer nuestro plato estrella, el delicioso pollo a la brasa, así como una amplia variedad de otros platos como parrillas, ensaladas y más platos detallado en la carta.

1.11 Tamaño de la Empresa

Pardos Chicken es una conocida franquicia de restaurantes que sirve maravilloso pollo a la brasa y es conocida por su alto nivel de servicio al cliente y la estandarización en sus preparaciones y servicios. La misión es proporcionar una "Experiencia Pardos" que deleite a nuestros turistas, residentes y socios comerciales.

1.12 Breve Reseña Histórica

Pardos Chicken inició sus operaciones en 1986, estableciendo su primer local en el distrito de Miraflores en la avenida José Pardo de. La ardua dedicación permitió crear Servicios de Franquicias Pardos S.A.C, un sistema de franquicias de pollerías peruanas, que se internacionalizó en 2003 con un local en Santiago de Chile, después de 10 años de arduo trabajo. Llegaron a Miami en 2008, con la misma calidad y exquisito sabor de su plato estrella. Ese mismo año inauguraron su primer restaurante en la ciudad de Trujillo (Cáceres et al .,2022).

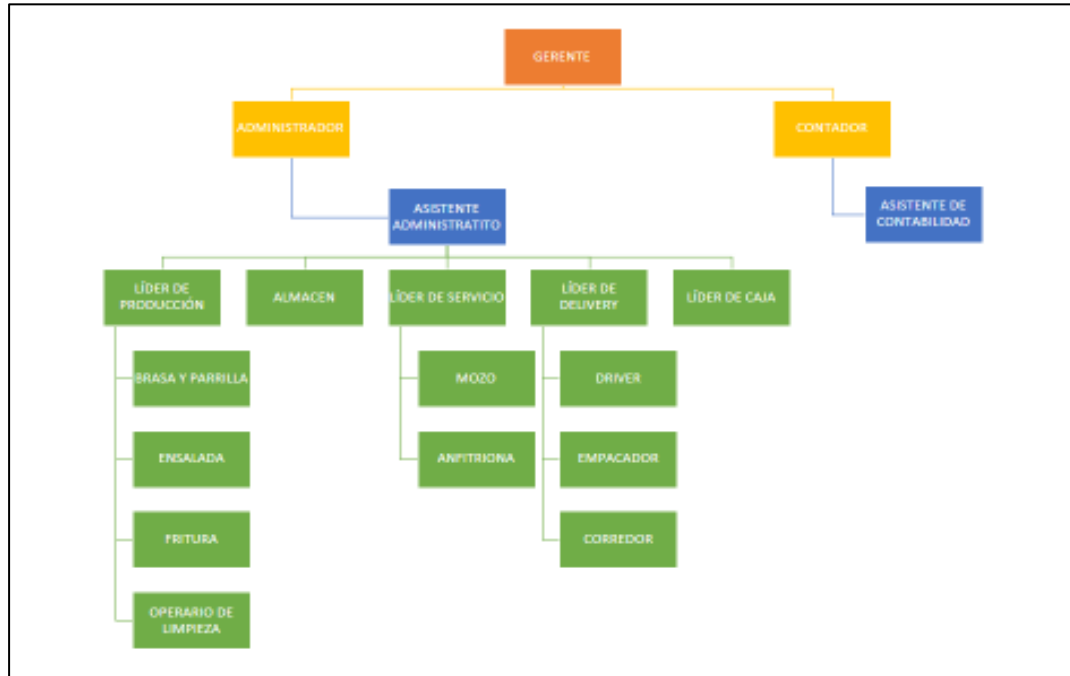
Actualmente existen 36 restaurantes de Pardos en el país, incluyendo dos en Trujillo y uno en Chiclayo. Siendo una característica principal la combinación de los diversos ingredientes peruanos que utilizan en cremas, aderezos y productos, considerada su mayor activo, lo que les permite difundir con entusiasmo una parte de la cultura culinaria peruana en el extranjero (PerúRetail, 2020).

Se consideran una empresa tan nacionales como el pollo a la brasa por su sabor auténtico. Reconociendo su importancia como Patrimonio Cultural de la Nación y su destacada contribución a la historia culinaria del país, se enorgullecen de seguir ofreciendo a sus visitantes una deliciosa experiencia gastronómica manteniendo en todo momento sus valores.

1.13 Organigrama de la Empresa

Figura 2.

Organigrama de Pardos Chicken



Nota. Extraído de la página de la empresa Pardos Chicken

1.14 Misión, Visión, Política y Valores

Misión

“Ser y hacer felices a nuestros anfitriones, invitados y comunidad a través de la Experiencia Pardos, con productos de alta calidad, servidos con una gran vocación de servicio y un ambiente acogedor” (PardosChicken, 2023).

Visión

“Ser una cadena de restaurantes líder que difunda la gastronomía peruana, generando orgullo, identidad y compromiso” (PardosChicken, 2023).

Políticas

- Políticas de privacidad de información de los clientes.
- Finalidad de los datos personales solicitados.
- Obtención y tratamiento de los datos personales.
- Banco de datos personales.

- Derechos de los titulares de los datos personales – derechos arco:
- Para el ejercicio de los derechos contenidos en la ley de protección de datos personales:
- Transferencia de datos personales de Pardos Chicken.
- Flujo transfronterizo.
- Tiempo de almacenamiento y medidas de seguridad.
- Cookies y redes sociales.
- Comunicaciones.
- Modificaciones a la presente política de privacidad.

Valores

- Comunicación cordial y constante con el cliente.
- Responsabilidad de brindar productos y servicios de calidad.
- Lealtad a los clientes, proveedores y al equipo de trabajo.
- Verdad en todo lo que se comunica.
- Respeto, no se permite la discriminación en los establecimientos.
- Cooperación entre compañeros de trabajo.

1.15 Productos y Clientes

Productos

Los productos que ofrece Pardos Chicken son:

- Pollo a la brasa
- Parrilleros de pollo
- Lomos y bifés
- Chicharrón y brochetas de pollo
- Anticuchos, mollejas
- Chorizos
- Tequeños de pollo
- Ensaladas
- Guarniciones: choclo, plátano frito, huevo frito, palta, papas rusticas, papas fritas.

- Bebidas de acompañamiento como la chicha morada, limonada, gaseosas.
- Tragos como la sangría, pisco sour, chilcano, algarrobina, vinos, cervezas, entre otros.
- Bebidas calientes como las infusiones y cafés.

Clientes

Pardos Chicken tiene como clientes a:

- La Clínica Delgado.
- Clínica Angloamericana.
- SYNLAB Perú Laboratorio clínico.
- Bancos.
- Colegio Marianista.
- Colegio Inmaculado Corazón
- Entre otras entidades.
- Público en general

1.16 Premio y Certificación

- En el año 2020, se otorgó la certificación de “Restaurantes Saludables”.
- Certificada por Great Place To Work, como los mejores lugares para trabajar.

1.17 Relación Empresa – Sociedad

Medio ambiente

- Usa bolsas de papel.
- Usamos la tecnología EM para cuidar el medio ambiente
- Adiós a los sorbetes en Pardos Chicken.
- Pardos Chicken se une a la campaña desplastifica Miraflores, para eliminar envases plásticos.

Comunidad

- Cartas brailes para una experiencia más inclusiva
- Llevamos felicidad a quienes más lo necesitan
- Apoyamos y alentamos a nuestra delegación de olimpiadas especiales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

El objetivo de la investigación realizada por Monroy y Urcádiz (2019) fue investigar la forma que se percibe la calidad del servicio en los restaurantes afiliados a la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados de Bolivia afecta la satisfacción del cliente. El estudio se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa y los datos se recopilaron a través de encuestas a los clientes. Los resultados mostraron que los clientes valoran mucho el servicio que brindan los restaurantes estudiados. Además, se encontró una correlación significativa de 0,9 entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Sin embargo, es importante señalar que una limitación del estudio fue la segmentación de la población analizada únicamente por sexo.

El objetivo de la tesis de Mesina y Ogeda (2016) fue investigar los componentes principales que influyen en la probabilidad de satisfacción de los clientes en los supermercados de la ciudad de Los Ángeles, Chile. La investigación se realizó utilizando una metodología cuantitativa y los datos se analizaron utilizando econometría. Los hallazgos mostraron que las variables que tienen un impacto significativo en la probabilidad de que un cliente se sienta satisfecho son la edad, el género y la percepción de calidad. Además, se descubrió que otros factores, como la higiene, la proximidad al supermercado, el precio y las promociones, también tienen un impacto en la satisfacción del cliente.

El estudio de Montoya (2020) tiene como propósito investigar cómo las personas veían la calidad del servicio en los establecimientos de comidas rápidas de Cali. El enfoque fue descriptivo y mixto. Para este estudio, se encuestaron 150 clientes y 14 gerentes. Los hallazgos mostraron que los clientes están satisfechos con la calidad del servicio en los restaurantes de comidas rápidas. Además, se encontró que la calidad de los productos culinarios que se vendían en estos establecimientos era proporcional a su precio. Asimismo, se observó que los restaurantes de comida rápida implementaron una variedad de medidas para abordar la emergencia sanitaria causada por el COVID-1, entre ellas restricciones en el horario de atención e implementación de servicios de entrega a

domicilio. Es importante reconocer que la percepción del servicio que los clientes tienen de un negocio tiene un impacto significativo en su posición en el mercado y en su longevidad, ya que influye en la lealtad de los consumidores hacia ese negocio.

El propósito principal del estudio de López (2018) fue comprender cómo la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en el restaurante Rachy's de Guayaquil se relacionan. El enfoque mixto se utilizó para recopilar datos por medio de encuestas SERVPEF realizadas a 365 clientes. Se encontró una correlación del 67,9 % entre la satisfacción del consumidor y la calidad del servicio. Además, los empleados no recibieron formación y motivación adecuadas. Por lo que se propuso un programa de capacitación y garantía de calidad para el equipo de servicio y así crear una ventaja competitiva para la empresa.

Sánchez y Neira (2015), en su investigación proponen un índice para medir la situación de la Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN). Para realizar este estudio, se hizo una revisión y análisis exhaustivo de los conceptos fundamentales relativos a la seguridad alimentaria y nutricional. El índice propuesto permitió estimar la seguridad alimentaria y nutricional de manera geográficamente específica siguiendo los principios, estas variables se organizaron en cinco ejes y tres dimensiones; debido a que, la política alimenticia ha tenido un incipiente desarrollo jurídico. El índice de seguridad alimentaria y nutricional se calculó teniendo en cuenta la media de los índices de las tres dimensiones.. Se consideró que estas evaluaciones abordaban el fenómeno desde una perspectiva multidimensional, tomando en consideración numerosas variables y dimensiones. Es fundamental señalar que esta propuesta de índice se encuentra en constante desarrollo y perfeccionamiento, ya que se busca incluir o excluir variables en función de la disponibilidad de datos y mejorar la capacidad de estimación de este fenómeno. Además, se prevé que este estudio proporcione datos pertinentes y recomendaciones adecuadas a las organizaciones responsables de la aplicación de las medidas de seguridad alimentaria y nutricional.

Antecedentes Nacionales

En su investigación, Solis (2017) tuvo como propósito crear un plan para mejorar la calidad del servicio en la organización de alimentos Los Olivos. El estudio se realizó a través de un enfoque mixto y un diseño transversal no experimental. La muestra consistió en 30 clientes y entrevistas dirigidas a los empleados. Se descubrieron problemas con la

atención al cliente y la lealtad, y se presentó un plan para mejorar el servicio. Este plan incluyó la creación de un manual de organización y funciones, la implementación de un programa para incrementar la fidelidad de clientes y las ventas, la realización de programas de capacitación para mejorar la atención al cliente y brindar un servicio personalizado, así como la renovación del local. Además, se destacó la importancia de motivar y comprometer al personal a seguir los procesos establecidos y a mejorar continuamente. Por otro lado, Gonzales y Huanca (2020) realizaron una investigación para descubrir cómo la satisfacción del cliente y la calidad del servicio se relacionan en una pollería en Arequipa. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología mixta y un diseño correlacional no experimental. Se entregó el cuestionario SERQVUAL a 384 clientes, donde los resultados demostraron que las variables estaban relacionadas entre sí y que los clientes apreciaban positivamente los restaurantes estudiados.

En la investigación realizada por Huanes y Aguilar (2020) se buscó determinar la correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en un restaurante fast food en la ciudad de Trujillo. El estudio adoptó un diseño correlacional y se aplicó el cuestionario SERQVUAL a 356 comensales. Se concluyó que el restaurante cumplió con todas las dimensiones evaluadas en la herramienta SERVQUAL, con un alto porcentaje de los encuestados indicando que se cumplieron las dimensiones en su totalidad. Respecto a la satisfacción, se encontró que el restaurante obtuvo un alto grado de satisfacción por parte de los comensales, con un 91% de los encuestados manifestando estar satisfechos. Además, se encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

Portilla (2020) se propuso identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un restaurante. La investigación se basó en una revisión documental descriptiva y concluyó que es importante que los empresarios y dueños de restaurantes implementen capacitaciones para los trabajadores, ya que esto beneficia tanto al crecimiento de las competencias personales como a las empresariales. Se encontró que tanto la calidad de servicio como la satisfacción presentan un nivel bajo en ambos casos.

Callupe y Vilches (2020) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de describir la gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurante "Gran Gourmet". El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque descriptivo, diseño no experimental y corte transversal.

La muestra consistió en siete trabajadores del restaurante. El instrumento utilizado para la recolección de datos alcanzó un nivel de validación mayor al 91% y una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.89. Como conclusión destacada, se logró describir las dimensiones de la gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurante, lo cual fue considerado bastante aceptable.

2.2 Marco Histórico

Marco histórico de calidad de servicio.

La calidad se refiere al juicio realizado por los clientes en referencia a la calidad o supremacía en general de una entidad, y no debe confundirse con la satisfacción, aunque están relacionadas (Parasuraman et al., 1988). Según Oliver (1981), la satisfacción se describe como el estado mental que surge a raíz de combinar las emociones asociadas a las expectativas no cumplidas con los sentimientos previos del consumidor acerca de su experiencia de consumo.

En este contexto, la satisfacción se considera una transacción específica. Mientras que la actitud es una disposición afectiva a largo plazo hacia un producto, tienda o servicio de servicio al cliente, la satisfacción se experimenta como una reacción emocional posterior a una experiencia de consumo no confirmada, influenciando la actitud base y siendo específica de dicha experiencia.

Cuando se aborda la evaluación de la calidad en el servicio, el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) es el instrumento más ampliamente utilizado, según Vera y Trujillo (2017). Este instrumento utiliza escalas con múltiples ítems y dimensiones para evaluar la percepción de la calidad del servicio.

Según Parasuraman et al. (1988), la percepción de la calidad del servicio es un juicio o actitud global, mientras que la satisfacción se refiere a una transacción concreta. Bitner (1990) destaca la importancia del modelo SERVQUAL como resultado del concepto de insatisfacción positiva/negativa, que se produce cuando las expectativas y las percepciones no coinciden. Según este paradigma, la satisfacción del cliente se considera un componente esencial de la percepción del consumidor, que se refleja en su comportamiento de compra. Además, Rust y Oliver (1994) sostienen que la satisfacción

posterior es el resultado de la percepción que tiene el consumidor de la diferencia entre sus expectativas y el resultado percibido.

Según Seth et al. (2005), el modelo SERVQUAL se ha utilizado ampliamente como base para la creación de herramientas para evaluar la calidad del servicio. Este instrumento utiliza diez dimensiones y 97 ítems de escala Likert para evaluar calidad del servicio. Para cada característica de calidad del servicio hay dos elementos: uno relacionado con las expectativas y otro relacionado con el desempeño. La diferencia entre ellos es la calidad del servicio que brindan.

Sin embargo, Cronin y Taylor (1992) propusieron una adaptación conocida como SERVPERF (Service Performance) que se centra únicamente en la medición del rendimiento y ha demostrado ser un método más fiable para evaluar la calidad del servicio (Brandy et al., 2002). A diferencia del modelo SERVQUAL, Jain y Gupta (2004) señalan que el modelo SERVPERF sólo requiere una única aplicación. Su metodología se basa únicamente en las percepciones de los consumidores, lo que facilita su aplicación.

Si bien SERVPERF ofrece ventajas logísticas para la realización de encuestas, su uso en distintas industrias puede ser limitado dado que la calidad como proceso está influenciada por el sector en la que se encuentra y el contexto cultural en el que opera (Guzmán y Cápama, 2013). Según Bolton y Drew (1994) y Heung et al. (2000), cada industria tiene características únicas debido a la diversidad de sus clientes y se compone de distintas dimensiones que impactan en la calidad del servicio, y dependiendo de la especificidad de cada sector, estas dimensiones pueden requerir modificaciones.

Según Dabholkar et al. (1996), los proveedores de servicios deben tener en cuenta tanto el crecimiento constante y la adaptabilidad de las demandas de los consumidores, como la competencia cada vez más competente. Además, Duque y Palacios (2017) señalan que la industria gastronómica actual es la consecuencia de varios siglos de evolución social y cultural. Esto implica que la calidad debe ser vista como un componente dinámico en constante evolución y construcción, con connotaciones cambiantes en los sectores productivos y de servicios.

Araujo y Borrego (2017) destacan la importancia de considerar tanto los atributos tangibles como los factores intangibles al evaluar la calidad en el contexto de los

restaurantes. Estos factores intangibles están relacionados con los juicios de valor percibido por los comensales y afectan su toma de decisiones de consumo. Por lo tanto, es necesario adaptar los instrumentos de medición de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente a las dimensiones específicas de la industria de restaurantes.

Además de los instrumentos tradicionales como SERVQUAL, SERVPERF, DINESERV y Retail Service Quality Scale, que se basan en encuestas estructuradas, este estudio se enfoca en las percepciones y se adapta al modelo SERVPERF, utilizando las medidas y características sugeridas por Trujillo y Vera (2017) en particular para el sector restaurantero.

Marco Histórico de Inocuidad alimentaria

En la historia de los humanos, el sustento ha sido esencial para nuestra supervivencia. Sin embargo, la forma en que obtenemos y producimos los alimentos ha cambiado drásticamente con el paso del tiempo, al igual que nuestro conocimiento y comprensión de afecciones causadas por la contaminación de alimentos (Yiannas, 2009).

Los investigadores creen que la búsqueda de comida y la recolección fueron las principales actividades de obtención de alimentos durante las primeras fases de la existencia humana. Se formaron pequeñas organizaciones sociales y familiares para buscar alimentos, pescar y recolectarlos con el fin de subsistir. Tras años en los que pequeños grupos vagaban de un lugar a otro en busca de comida, el método de recolección empezó a cambiar; en las zonas del mundo más propicias para la recolección y producción de alimentos, los humanos aprendieron a cultivar y domesticar animales, y empezaron a formar pequeñas comunidades. Como resultado del establecimiento de las primeras prácticas agrícolas, pequeños grupos de personas pudieron residir en la misma zona geográfica durante largos periodos de tiempo (Arroyo, 2008).

A lo largo de muchos siglos y hasta principios del siglo XX, una parte sustancial de la población mundial se dedicaba al cultivo o la agricultura. Muchas personas y familias seguían cultivando y cosechando sus propios alimentos, y eran capaces de producir más cultivos y criar más ganado en una cantidad limitada de tierra que nunca, sosteniendo así a una población mayor y en expansión (Camacho et al., 2021). Se cree que los avances

agrícolas fueron el factor más importante en la formación de las ciudades y de muchos elementos que caracterizan a la civilización moderna.

El aumento de la producción de alimentos resultó en una disminución de los precios para los residentes urbanos. Como consecuencia del acrecentamiento de la producción de alimentos, los individuos ya no están obligados a producir su propio sustento y pueden dedicarse a otras profesiones o especializaciones profesionales. Esto liberó más tiempo para que los individuos pudieran dedicarse a otras aficiones e intereses (Campos, 2021).

En la actualidad el sistema alimentario ha experimentado una evolución significativa, abarcando la producción agrícola, la distribución y el consumo de alimentos. Esta red compleja e interdependiente involucra a numerosas organizaciones que desempeñan diferentes roles. Estas conexiones incluyen a los fabricantes de equipos y productos químicos agrícolas, así como a las empresas de transporte y financiamiento para las empresas agrícolas. Además, el sistema alimentario establece vínculos entre la producción agrícola y los consumidores, así como con los procesadores de alimentos y productos textiles, mayoristas, minoristas y establecimientos de servicios de alimentos (Department of Agriculture, 2006).

El sistema alimentario moderno es interdependiente de numerosos elementos, como la tecnología para la producción y transformación de alimentos, los diversos medios de transporte para transportar los alimentos, la gestión integrada de la información para la logística de la cadena de suministro y la supervisión de las existencias para llegar a los consumidores. En términos de seguridad alimentaria, este sistema complejo presenta múltiples puntos de control importantes que son indispensables para gestionar los riesgos relacionados con los alimentos, aunque no siempre se encuentran integrados de manera adecuada (Gavilanes, 2018).

La globalización del suministro de alimentos ha generado un incremento en la complejidad del sistema alimentario. Con el crecimiento demográfico global, la industria del transporte de alimentos desde su origen hasta el consumo se ha vuelto cada vez más compleja. Los alimentos ahora son distribuidos a distancias mayores que nunca, a veces desde países muy alejados, lo que aumenta la probabilidad de enfermedades transmitidas por los alimentos, una tendencia que se observa a nivel global (Vera, 2017).

2.3 Marco Legal

Normativa con relación a la calidad de servicio e inocuidad alimentaria

Es esencial que una empresa cumpla las normas del sector en el que opera, ya que ello repercute directamente en la calidad del servicio y la seguridad alimentaria. Es necesario considerar la información laboral y sus implicaciones para comprender la importancia de conocer las directrices normativas internacionales y nacionales del sector.

Nivel Internacional.

En la actualidad, hay una gran variedad de normas internacionales que regulan la calidad de servicio e inocuidad alimentaria. A continuación, mencionaré las más relevantes: como una de las más importantes tenemos al **a) Codex Alimentarius** este un conjunto de pautas y directrices internacionales sobre alimentos. **b) Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control** también conocido por sus siglas en inglés como (HACCP), este es un enfoque sistemático utilizado para identificar, evaluar y controlar los riesgos importantes para la seguridad alimentaria, se aplica en todo el mundo y es reconocido como un enfoque efectivo para garantizar la inocuidad de los alimentos, por otro lado tenemos al **c) Reglamento (CE) N° 852/2004** de la Unión Europea, el cual establece las normas de higiene alimentaria aplicables a todas las organizaciones de la industria alimentaria en la Unión Europea (UE), se centra en la responsabilidad de los operadores de alimentos para asegurar la inocuidad alimentaria en todas las etapas de la cadena de suministro, desde la producción primaria hasta la distribución y venta al consumidor final; asimismo tenemos a la **d) Ley de Modernización de la Inocuidad de los Alimentos (FSMA)** de Estados Unidos, la cual es una legislación de los Estados Unidos que busca garantizar la seguridad de los alimentos que se traen del exterior y los que se producen en el país, por último tenemos a las **e) Normas ISO**, la cual ha desarrollado varias normas relacionadas con la calidad de servicio e inocuidad alimentaria. Entre ellas, destacan la norma ISO 9001:2015 sobre gestión de la calidad y la norma ISO 22000:2018 sobre sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos (ISO, 2023).

Estas normas globales permiten la implementación de diversas formas de control interno antes de la certificación opcional. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las grandes empresas suelen utilizar estos modelos y estándares de calidad, lo que dificulta que las pequeñas y medianas empresas los utilicen (Paig, 2012).

Nivel Nacional.

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) es el principal organismo regulador a nivel nacional en materia de salud y seguridad alimentaria. Su enfoque principal garantiza la inocuidad de los alimentos para salvaguardar la vida y la salud de las personas, así como promover la competitividad en la cadena alimentaria. El Decreto Legislativo N°1062 establece las responsabilidades de las autoridades competentes, incluyendo los gobiernos regionales y locales, y establece la creación de la Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria (COMPIAL) perteneciente al Ministerio de Salud y con participación del Ministerio de Agricultura y Ministerio de Producción.

La Ley N° 29571, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (MINSA): Esta ley establece las funciones y competencias del MINSA en materia de salud, incluyendo la protección de la salud alimentaria. El MINSA es el ente rector en el control y supervisión de la inocuidad alimentaria en el país. Esta norma sanitaria según el Artículo 1°, tiene los siguientes objetivos:

- a) Garantizar la calidad e inocuidad sanitaria de los alimentos y bebidas destinados al consumo humano en todas las fases de la cadena alimentaria, incluyendo la adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en restaurantes y servicios relacionados.
- b) Establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación que deben observar los gestores y manipuladores de alimentos en los restaurantes y servicios relacionados.
- c) Establecer las normas mínimas de higiene sanitaria e infraestructura que deben obedecer los restaurantes y servicios conexos.

Asimismo en nuestro país existen decretos supremos que regulan la calidad de servicio e inocuidad alimentaria, a continuación mencionare las más importantes: como una de las más importantes tenemos al **a)** Decreto Supremo N° 007-98-SA, (Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas) el cual establece las disposiciones para el control sanitario de alimentos y bebidas en el país, igualmente define los requisitos y procedimientos que deben acatar los establecimientos de alimentos para garantizar la

inocuidad y calidad de los productos; también tenemos al **b)** Decreto Supremo N° 007-2011-SA, (Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Procesados) el cual complementa el anterior y se centra específicamente en alimentos y bebidas industrializadas, además rige los requisitos y estándares sanitarios que deben cumplir los productos procesados, así como los procedimientos de registro y autorización de establecimientos, en tercer lugar tenemos al **c)** Decreto Supremo N° 034-2008-AG, (Reglamento para el Control Sanitario de Productos Pesqueros y Acuícolas) este se aplica a los productos pesqueros y acuícolas, y establece los requisitos sanitarios que deben cumplir para su producción, procesamiento y comercialización, y por último tenemos al **d)** Decreto Supremo N° 011-2012-AG, (Reglamento de Control Sanitario de Vegetales Frescos para Consumo Humano) este regula el control sanitario de los vegetales frescos destinados al consumo humano y establece los criterios y requisitos sanitarios que deben cumplir los vegetales desde su producción hasta su comercialización.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) tiene influencia sobre la gestión de calidad en el sector de alimentos y bebidas, a través del Plan Nacional de Calidad (CALTUR) en el marco del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR). CALTUR tiene como propósito desarrollar las capacidades en las personas, el fortalecimiento de la calidad en los servicios turísticos, la promoción de la gestión turística sostenible y la participación de la población. Dentro de CALTUR se encuentra el Programa de Mejora de Sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos (MGE) y el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP), que buscan mejorar la calidad y eficiencia en la atención al cliente. Se otorga el Sello de Calidad Turística Perú, la distinción más alta en turismo, y existen manuales de buenas prácticas disponibles. Además, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) promueve la seguridad y salud en el trabajo. El conocimiento y cumplimiento de la normativa sectorial son indispensables para una gestión de calidad.

2.4 Marco Teórico

Marco Teórico de Calidad de Servicio

La calidad del servicio se refiere a comparar percepciones de rendimiento del servicio proporcionado por una organización y las expectativas previas de los clientes (Parasuraman et al., 1985). Reeves y Bednar (1994) definen la calidad del servicio como

el nivel en el que se satisfacen las expectativas de los clientes, considerando los aspectos subjetivos del servicio. Esto implica comprender lo que los clientes consideran más importante en un servicio, lo cual puede ser complejo debido a que los consumidores pueden asignar diferente importancia a varios atributos del servicio.

Debido a su exposición a condiciones y gamas diversas, es imposible establecer de manera uniforme la calidad del servicio de todos los proveedores de servicios o productos. La medición y valoración de la calidad de un servicio se hace más difícil por el hecho de que los consumidores no sólo tienen en cuenta el producto final, sino que también desempeñan un papel crucial en el proceso de selección desde el primer contacto. Esta apreciación se refleja en la percepción de los usuarios respecto a la puntualidad del servicio, que establece una conexión una vez que los usuarios confían en la puntualidad del servicio y pueden experimentarla directamente. La profesionalidad, la cortesía y la seguridad del entorno del servicio reflejan esta percepción. Dado que los clientes se vuelven más exigentes con el tiempo y buscan constantemente la mejor experiencia de compra para valorar el establecimiento y convertirse en clientes exclusivos del servicio que brinda, también incluye elementos verbales, gestos e indicaciones de atención al público, ya que los consumidores se convierten más exigentes en el transcurso del tiempo, y buscan constantemente la ideal experiencia de compra para evaluar el establecimiento, y convertirse en clientes exclusivos del servicio ofrecido (Cronin y Taylor, 1992).

Ampliando este concepto, la calidad del servicio depende de un valor, lo cual tiene la ventaja de motivar a las empresas a cumplir con la calidad externa e interna analizando todos los costos y cumpliendo con las expectativas del cliente (Martínez et al., 2014). Según Pea (2015), se describe tanto la realidad como la percepción, cuya consistencia en realidad tiene una conexión con el servicio y la satisfacción ya que el consumidor en base a su relación entre las expectativas de los clientes en base a experiencias previas en otros establecimientos de servicios y la demanda existente o los potenciales consumidores con necesidades del cliente se relaciona con la provisión del servicio correspondiente.

Según Pino (2016), Para brindar un servicio o producto de calidad, es esencial fomentar una cultura organizativa que abarque todos los departamentos de la organización, desde los directivos hasta el equipo de trabajo de todos los niveles. Cada miembro del equipo debe comprometerse e involucrarse personalmente, manteniendo una comunicación

constante. Es importante que se sientan cómodos física y emocionalmente, contando con espacios adecuados para descansar, relajarse y dialogar en un entorno agradable y bien iluminado. La atención al cliente juega un papel crucial, ya que el cliente percibe la calidad a través del trato humano. Por lo tanto, es esencial preguntar y escuchar atentamente las necesidades del consumidor para brindarle el mejor servicio posible.

Prieto y Tapia (2017) destacan que la calidad del servicio se evidencia a través de los distintos componentes que interactúan en el proceso. La satisfacción del consumidor se basa en su experiencia, interés, simpatía y trato, más que en la calidad del producto ofrecido por los establecimientos. El enfoque en la calidad del servicio debe ser reconsiderado, ya que no se puede medir ni palpable, sino que es un beneficio para la organización. Además, se enfatiza que la calidad no está relacionada con el precio, sino que es el resultado final. Para lograrlo, la empresa debe implementar estrategias estratégicas y sistemáticas, centrándose especialmente en el personal que ofrece el servicio. Dado que el servicio es perecedero, es responsabilidad de cada empresa ponerlo en práctica y capacitar al personal con diversas estrategias.

Según Huentelicán (2017), la calidad del servicio se interpreta de manera individual, dependiendo de las expectativas y percepciones de los consumidores. El objetivo es superar las expectativas del consumidor y generar un nivel creciente de satisfacción para atraer a más clientes. Existe confusión en la relación entre precio y calidad, ya que hay otros elementos perceptibles que intervienen. Los consumidores desean sentirse importantes y satisfechos, lo cual está relacionado con su necesidad de autoestima. La calidad del servicio también se ve influenciada por el factor humano, especialmente en la atención al cliente, que se mide por la respuesta y el trato en el primer contacto.

Según García (2018), la calidad del servicio se basa en la adecuación a las necesidades del consumidor. Cuanto más se ajuste el servicio a esas necesidades, mayor será su calidad, mientras que si es menos adecuado, se considerará de menor calidad. Esto se relaciona con el ambiente que brinda la empresa y la brecha existente entre las expectativas y percepciones del consumidor en busca de un servicio óptimo. Además, la interpretación de la necesidad y el deseo varía entre las personas, influenciada por sus experiencias previas y percepciones del servicio recibido. Se observan dos variables importantes: el precio y la calidad, siendo esta última perceptible y rentable para la

empresa, ya que un servicio de calidad puede generar incrementos en las ganancias y contribuir al crecimiento rentable de toda la organización.

Según Giese y Cote (2019), la calidad de servicio se define como la atención brindada por personas a los consumidores y usuarios que desean disfrutar del servicio. Es crucial comprender las necesidades y percepciones de nuestros clientes para ofrecer un enfoque adecuado. La organización debe estar bien estructurada y distribuida de manera racional para lograr una satisfacción general tanto para los consumidores internos como externos. El colaborador juega un papel fundamental en este proceso, siendo amable con los compañeros y mostrando un equipo sólido que brinde la primera impresión al ofrecer el producto o servicio.

En consecuencia, los autores concluyen que la calidad del servicio transforma a una organización en un proveedor óptimo, tanto para los clientes internos como para los externos. Esto es beneficioso para que el consumidor continúe obteniendo lo que se le ha prometido y también para que pueda recomendarlo adecuadamente a través de una comunicación efectiva. Por lo tanto, se busca superar las expectativas y percepciones del consumidor, atendiéndolo de manera apropiada y aclarando cualquier situación futura que pueda surgir. Es esencial actuar como si ya se estuviera brindando la máxima satisfacción al cliente, reconocer sus necesidades, prestar atención a su presencia y establecer un contacto visual sólido. Además, ofrecer algo especial, como preguntar si se siente cómodo, indagar sobre la experiencia del cliente y el proceso de adquisición del servicio, abordando cualquier problema, y finalmente, despedirse de manera cortés. Estos aspectos fundamentales brindarán una mejor comprensión de la experiencia del cliente.

Marco Teórico de Inocuidad Alimentaria

El Codex Alimentarius instituye que la seguridad alimentaria se asegura cuando un alimento no causa daño al consumidor al ser preparado y consumido de acuerdo con su uso previsto. La principal fuente de exposición de agentes patógenos, que incluyen tanto sustancias químicas como agentes biológicos, como virus, parásitos y bacterias, se encuentra en los alimentos. Sin consideración del nivel de desarrollo de una nación, estos agentes pueden tener un impacto en las personas. La contaminación de los alimentos con niveles inaceptables de agentes patógenos, contaminantes químicos u otras características

peligrosas representa un riesgo significativo para la salud de los consumidores y genera una carga económica considerable para las comunidades y naciones. La seguridad alimentaria abarca una amplia gama de aspectos, que incluyen contaminantes químicos, alimentos producidos mediante biotecnología, evaluación de riesgos microbiológicos, así como la publicación y documentación relacionada con este tema.

Según Allister Tafur (2009), la inocuidad alimentaria hace referencia a las condiciones y medidas necesarias para garantizar que los alimentos, desde su producción hasta su consumo, no representen un riesgo significativo para la salud. La inocuidad es un aspecto indispensable de la calidad de los alimentos y no puede ser pasada por alto en su evaluación. Por ejemplo, en el caso de la leche, los peligros relacionados con la inocuidad provienen de factores como la manipulación inadecuada que puede dar lugar a la presencia de bacterias y otros agentes microbianos, contaminantes ambientales y residuos de sustancias químicas como medicamentos veterinarios y plaguicidas utilizados en la producción animal y agrícola. La presencia de estos contaminantes y adulterantes representa un riesgo para la salud del consumidor.

Los alimentos desempeñan un papel crucial en nuestras vidas, proporcionando los nutrientes y la energía necesarios para nuestras actividades diarias. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los alimentos aptos para el consumo humano deben cumplir con las condiciones necesarias para garantizar su inocuidad a lo largo de toda la cadena agroalimentaria, desde su producción hasta su venta (García et al., 2017). Para abordar la inocuidad alimentaria, se utiliza el sistema de gestión HACCP, el cual se enfoca en el análisis y control de peligros biológicos, químicos y físicos en todas las etapas, desde la materia prima hasta el producto final, garantizando la seguridad en los alimentos (NACMCF, 1997).

El concepto de HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) surgió en los años 60 como resultado de una colaboración entre Pillsbury, el Ejército de los Estados Unidos y la NASA. Se desarrolló con el objetivo de producir alimentos seguros y libres de defectos para los astronautas en el espacio. Pillsbury fue la primera en implementar y adoptar el sistema HACCP en el programa espacial, y en 1971 se dio a conocer el concepto. En 1974, la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (FDA) promulgó regulaciones basadas en los principios del HACCP para las conservas

de alimentos de baja acidez, lo que fortaleció su validez y confianza. A partir de la década de 1980, otras importantes compañías alimentarias también adoptaron la metodología del HACCP. En 1985, la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos recomendó su implementación en las plantas procesadoras de alimentos para garantizar la inocuidad. (FAO, 2002).

La Comisión del Codex Alimentarius (CCA) ha aprobado la incorporación del concepto de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) en sus directrices y principios generales de higiene de los alimentos, recomendando su aplicación en todos los casos posibles. El HACCP es reconocido internacionalmente como una herramienta fundamental para garantizar la inocuidad de los alimentos y facilitar el comercio internacional (FAO, 2002). La inocuidad de los alimentos implica la ausencia de peligros que puedan causar daño a la salud de los consumidores, y es fundamental para satisfacer las necesidades alimentarias y promover una vida saludable. Los peligros pueden ser de naturaleza biológica, química o física, y a menudo no son visibles a simple vista, incluyendo bacterias, virus, parásitos y sustancias químicas perjudiciales. La seguridad alimentaria está estrechamente ligada a la inocuidad de los alimentos (Ministerio de Salud de Argentina, 2019).

Según ISO (2018), la inocuidad alimentaria garantiza que los productos alimenticios no representen riesgos para la salud del consumidor durante su preparación y consumo. Es uno de los componentes fundamentales de la calidad de los alimentos, junto con sus características nutricionales, organolépticas y comerciales. La seguridad alimentaria, por su parte, se refiere al acceso físico y económico de todas las personas a alimentos suficientes, seguros y nutritivos que satisfagan sus necesidades y preferencias, según la definición de la Cumbre Mundial sobre la Alimentación. Los cuatro pilares de la seguridad alimentaria incluyen la disponibilidad adecuada de alimentos, la estabilidad de la oferta, el acceso directo a los alimentos y la calidad e inocuidad de estos.

2.5 Marco Conceptual

Este estudio de investigación se fundamenta en los conceptos esenciales de calidad, abarcando sus orígenes, principales exponentes, gestión de calidad total y calidad de servicio. Estos conceptos serán utilizados para elaborar estrategias de mejora en la

propuesta final. Asimismo, se resalta la relevancia de las certificaciones de inocuidad, como el HACCP y las BPM, que aseguran la seguridad alimentaria y la calidad en la producción de alimentos.

Enfoque de la Calidad

Kotler (2012) explica que el enfoque de la calidad tuvo sus orígenes en la revolución industrial, donde surgieron los inspectores de calidad, pero fue a principios del siglo XX cuando se produjo una mejora significativa en este aspecto. Fue en el ámbito empresarial donde se dio verdaderamente la evolución de la calidad, gracias al aumento en la producción de bienes y servicios debido a avances tecnológicos como la máquina de vapor. Desde entonces, las empresas se han esforzado por aumentar la calidad de sus productos para incrementar las ventas, aunque inicialmente no se asociaba directamente la satisfacción con la calidad.

En este contexto, es importante destacar la contribución de Edward Deming, precursor del aseguramiento de la calidad, quien desarrolló el ciclo de control de calidad que lleva su nombre. Este modelo se basa en las etapas de planificación, ejecución, control y mejora, y busca lograr la mejora continua de los procesos a través de acciones correctivas y preventivas. Para alcanzar la mejora permanente de un proceso, es necesario contar con una planificación previa con indicadores de gestión, llevar a cabo la ejecución del plan, realizar un control continuo mediante los índices establecidos y proponer acciones correctivas y preventivas que conduzcan a una mejora constante del producto o servicio (Medina, 2019).

Escala Multidimensional SERVQUAL

Utilizando una escala de conversión para convertir variables cualitativas en valores numéricos y porcentajes, se puede utilizar un enfoque cuantitativo para evaluar la calidad del servicio. Esta escala, que puede variar según el autor, se utiliza para evaluar los aspectos positivos y negativos del servicio. La escala multidimensional SERVQUAL, que está vinculada al modelo de gestión de calidad del servicio, es un método ampliamente utilizado para evaluar la satisfacción del usuario. Se estableció en 1988 y cuenta con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad del Servicio, Michelsen Consulting y el Marketing Science Institute. Además, está respaldada por la Organización Internacional

de Estandarización (ISO) y se utiliza para comparar las expectativas y percepciones de los usuarios en relación al servicio que recibieron. Las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL son tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas características influye significativamente en la percepción del cliente de la calidad del servicio. La escala SERVQUAL es útil para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas y preventivas porque permite evaluar la calidad del servicio, determinar la brecha entre las expectativas y las percepciones del usuario (Zambrano, 2013).

La dimensión de elementos físicos se relaciona con la apariencia tangible de las instalaciones, el equipo, el personal y los materiales escritos. Los clientes evalúan aspectos como la arquitectura de los edificios, la modernidad de los equipos y la presentación del personal. También consideran los materiales de comunicación, como folletos y correspondencia, los cuales influyen en la imagen y la percepción de calidad de la empresa (Grande, 2005).

La fiabilidad implica la capacidad de la organización para desempeñar con el servicio prometido de manera segura y precisa. Los clientes valoran que se cumplan las promesas y los acuerdos en términos de entrega, prestación del servicio, solución de problemas y precios. Es esencial que los clientes confíen en que la empresa cumplirá sus compromisos y brindará un servicio sin errores (Bateson, 2012).

La competencia de respuesta se contextualiza en la disposición de la empresa para colaborar con los clientes de manera rápida. Los clientes buscan una atención ágil y eficiente, sin tener que esperar demasiado. La empresa debe estar dispuesta a atender las necesidades de los clientes de manera oportuna, demostrando un compromiso claro con el servicio y la satisfacción del cliente (Bateson, 2012).

La seguridad se basa en la competencia y la amabilidad de los empleados, así como en su capacidad para infundir confianza en los clientes. Los clientes desean percibir que los servicios que se les ofrecen son seguros y confiables, sin riesgos ni dudas sobre su calidad. La competencia de la empresa, la amabilidad del personal y la seguridad en las operaciones son aspectos clave para generar confianza en los clientes (Bateson, 2012).

La empatía se centra en brindar una atención individualizada y cuidadosa a los clientes. Los clientes desean sentirse importantes y comprendidos por la empresa. Esto implica personalizar el servicio, adaptándolo a las necesidades y preferencias de cada cliente. Las empresas empáticas son capaces de experimentar los sentimientos de los clientes como propios, mostrando un genuino interés por su satisfacción y bienestar (Bateson, 2012).

Estos atributos manifiestan una calificación de la calidad del servicio, que permite medir la percepción de satisfacción del cliente y compararla con lo que esperaba cuando contrató el servicio, siendo los componentes más importantes de la escala SERVQUAL.

Modelo de Haywood – Farmer

Calderón (2002) sostiene que la calidad de una organización de servicios se logra al satisfacer de manera coherente las preferencias y expectativas de los clientes. Para desarrollar un modelo de calidad de servicio, el autor sugiere la identificación y clasificación de los atributos en grupos. Estos atributos se dividen en tres categorías principales: instalaciones físicas y procesos, comportamiento y sociabilidad del personal, y juicio profesional. Cada conjunto de atributos representa un vértice en un triángulo, y los directivos deben determinar la posición de la organización en relación con estos atributos para brindar un servicio coherente y enfocado en las necesidades de un segmento específico del mercado. Al tomar decisiones, los gestores deben considerar el grado de orientación al cliente, la intensidad del trabajo y el nivel de contacto e interacción.

Si bien este modelo resulta útil para identificar las relaciones entre la calidad de servicio y los factores operativos, no proporciona un enfoque práctico para identificar problemas específicos o mejorar la calidad de servicio. Aunque mejora el conocimiento sobre la calidad de servicio, se requiere de métodos y enfoques prácticos adicionales para ayudar a los gestores a identificar y abordar eficazmente los problemas relacionados con la calidad de servicio (Calderón, 2002).

Modelo de escala SERVPERF

El modelo SERVPERF se enfoca en la evaluación del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para medir la calidad de servicio. A diferencia del modelo SERVQUAL, que considera tanto las expectativas como las percepciones de los clientes, el SERVPERF se basa únicamente en las percepciones de los clientes. Croninn (1994)

propuso este modelo después de realizar estudios empíricos en varias organizaciones de servicios y concluyó que el modelo SERVQUAL de Zeithaml (1992) no era el más adecuado para evaluar la calidad del servicio.

El SERVPERF elimina las preguntas relacionadas con las expectativas de los clientes y reduce a la mitad el número total de preguntas en comparación con el SERVQUAL. Esta decisión se basa en los problemas de interpretación y variabilidad que plantea el concepto de expectativa, así como en su redundancia con las percepciones. El SERVPERF ha demostrado ser altamente confiable (con un Alpha de Cronbach de 0.9098 y un Alpha estandarizado de 0.9238) y posee una mayor validez predictiva que el modelo basado en diferencias, es decir, el SERVQUAL.

Al eliminar las expectativas y centrarse únicamente en las percepciones del desempeño del servicio, el SERVPERF simplifica la administración del cuestionario, ya que solo se realiza una pregunta por cada ítem o característica del servicio. Además, las mediciones de percepción predicen mejor la satisfacción que las mediciones basadas en diferencias. En resumen, el SERVPERF ofrece ventajas en términos de eficiencia en la administración del cuestionario, mayor capacidad predictiva y facilidad de interpretación y análisis de los resultados.

Mejora continua

En la actualidad, las empresas enfrentan un entorno dinámico marcado por cambios constantes y tendencias en las expectativas de los clientes. Según Del Bosque (2006), la mejora continua se refiere a un enfoque gradual y constante de cambio organizacional que se centra en las actividades grupales de las personas. Su objetivo principal es lograr la calidad en productos y servicios a través de programas a largo plazo que priorizan mejoras graduales, progresivas mediante la colaboración y participación de los individuos (p.505).

La implementación de la mejora continua en una organización implica más que simplemente realizar mejoras diarias. También implica lograr resultados como la eliminación de desperdicios, ya sea en términos de materiales, insumos o tiempo, así como la reducción de costos. Estos objetivos se alcanzan mediante el compromiso del personal que trabaja en la organización. Es fundamental que el personal esté capacitado

y motivado para desempeñar su trabajo de manera eficiente, cumpliendo con los procesos paso a paso y ofreciendo productos o servicios de calidad que satisfagan las necesidades del cliente.

Calidad Total

La Calidad Total fue desarrollada por las empresas japonesas después de la Segunda Guerra Mundial, cuando el acceso a los mercados internacionales exigía calidad y certificación. Por este motivo, la calidad incorpora tanto a los consumidores externos como a los internos. En el ámbito de la calidad, existen tres metodologías fundamentales: La Gestión de la Calidad Total, desarrollada por Kaoru Ishikawa, que creó las siete herramientas estadísticas de calidad y el proceso de calidad PHVA; la mejora continua, desarrollada por Edwards Deming, que estableció los catorce puntos; y Cero Defectos, propuesta por Philip Crosby, que esboza catorce pasos (Munch, 2010).

La Calidad Total se considera un valioso instrumento de gestión tanto para las pequeñas como para las grandes empresas. Según Del Bosque (2006), se aplica a todas las áreas y niveles de la organización y debe ser iniciada por el más alto nivel de dirección. Para efectuar un cambio sustancial en la cultura de una organización, es esencial modificar la conducta de la alta dirección. La TQM ha introducido técnicas como la precisión, la externalización y la reducción del tiempo del ciclo de producción. También permite reducir costes mediante la externalización y la definición precisa de los niveles jerárquicos, así como agilizar el servicio al cliente (p. 509).

Según Juran (2000) (citado en Del Bosque, 2006), un programa de calidad total debe basarse en una serie de pasos: concienciar sobre la necesidad y la oportunidad de mejorar, establecer objetivos de mejora, organizarse para alcanzar esos objetivos, prever la formación, realizar proyectos de resolución de problemas, informar y difundir los avances, reconocer a las personas, comunicar los resultados, conservar los datos y mantener el entusiasmo integrando la mejora anual como una práctica heredada. Todos estos pasos esbozados por Juran deberían aplicarse en todas las organizaciones para promover la calidad y garantizar que todos los empleados sean responsables y se dediquen a alcanzar altos niveles y a resolver problemas.

Según Deming (1982), la calidad debe tener como objetivo las necesidades actuales y futuras del usuario, dividiéndola en cuatro etapas: planificar, hacer, verificar y actuar. Para Juran, la calidad se refiere a la "idoneidad para el propósito o uso". Todos estos conceptos hacen referencia tanto a los clientes internos como externos y a los proveedores. Además, la mejora continua de la calidad se basa en los procesos operativos, lo que implica que la Calidad Total se implementa en toda la organización (Del Bosque, 2006).

Certo (2001) define la gestión de calidad total como el proceso continuo de involucración de todo el equipo de trabajo de una organización para garantizar que cada actividad relacionada con la producción de bienes o servicios contribuya significativamente a la calidad de un producto. La calidad total requiere que todos los miembros de una organización se involucren activamente en los cambios que ocurren en la vida diaria de la empresa.

Clientes o usuarios

Los usuarios son aquellos individuos que adquieren un producto o servicio de una empresa. Estos usuarios pueden ser internos, es decir, empleados de la misma empresa, o externos, personas a las que la empresa vende sus productos o brinda sus servicios (Hernández y Rodríguez, 2006).

Servicio

De acuerdo a lo mencionado por James y William (1993, p.26) el servicio es un acto social en relación al consumidor y los representantes de la empresa. Las necesidades de los consumidores se pueden satisfacer en dos categorías de servicios: públicos y privados, tangibles e intangibles.

Las cualidades de los servicios se seccionan en cuatro categorías: son intangibles, es decir, no se pueden tocar, probar o sentir antes de la compra; son perecederos, ya que no se pueden almacenar para futuras ventas; son heterogéneos, ya que en el proceso de producción se presentan diferentes personas; y, por último, son inseparables, ya que se presenta una conexión entre el proveedor del servicio y el cliente (Trujillo et al., 2011).

Proceso de satisfacción del cliente

Según Pérez (1999), la satisfacción del cliente comprende la percepción de éste de que se han satisfecho sus necesidades. El objetivo de buscar constantemente aumentar y gratificar al cliente desde el principio es lograr que vuelva a comprar y que recomiende a otros como prueba de su fidelidad (p. 41). El proceso comienza cuando un consumidor tiene necesidad de un producto o servicio y éste satisface sus expectativas, lo que da lugar a la fidelidad a la marca y a la publicidad de boca en boca.

Según Del Bosque (2006), la satisfacción del cliente es la máxima prioridad de la organización porque el consumidor debe ser considerado como el individuo más esencial. En relación con los productos y servicios de la organización, nunca debe ser considerado como una molestia o un ente pasivo (p. 508). Esto implica que el cliente es de suma importancia y que su satisfacción con el producto o servicio adquirido es crucial para lograr su fidelidad y aumentar las ventas.

Tangibilidad

Según Rufn y Medina (2012), la tangibilidad se refiere a los aspectos tangibles de un servicio, como las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal. Es el aspecto tangible de los edificios, los equipos, las personas y los materiales de comunicación. En resumen, la dimensión de tangibilidad incluye el ambiente del lugar, las instalaciones, la apariencia del personal y cualquier material promocional o equipo asociado al servicio. Es esencial porque los consumidores perciben estos aspectos y los asocian con el servicio de la empresa.

Confiabilidad o Fiabilidad

La confiabilidad se refiere a la posibilidad de que un producto o servicio cumpla su función prevista a lo largo de un lapso específico y bajo condiciones determinadas. Los clientes confían en que la empresa cumplirá con lo prometido desde el primer momento (James y William, 1993). La fiabilidad implica que el servicio se realice de manera precisa y se cumpla con las características y el tiempo especificados. Los clientes esperan una experiencia de compra libre de riesgos, donde se encuentren lo que buscan y se cumplan las promesas realizadas (Dale, 1995). La fiabilidad es un parámetro de calidad

que mide el grado de error aleatorio presente en una medida y que se refiere a la precisión en la ejecución del servicio sin cometer errores (Schnarch, 2011).

Inocuidad y Calidad

La inocuidad de los alimentos se refiere a su cualidad de no causar daño al ser ingeridos, tal como lo indica el OIRSA (2018). Aunque el concepto anterior de higiene alimentaria sigue siendo relevante, siempre se requieren medidas higiénicas para asegurar la obtención y el mantenimiento de alimentos inocuos. Los consumidores asumen que los alimentos que consumen son inocuos, ya que cualquier alimento que cause daño al ser ingerido no puede considerarse como tal.

Más allá de la inocuidad, se encuentran las características deseables que definen la calidad de un alimento, como su forma, color, textura, sabor y contenido nutricional. Estas especificaciones pueden variar según el fabricante o productor, lo que demuestra que la calidad es negociable y puede variar de acuerdo a las preferencias y necesidades. Sin embargo, la inocuidad es una característica fundamental e ineludible: si un alimento no es inocuo, no puede ser considerado como tal.

La preocupación por la inocuidad de los alimentos ha existido desde siempre, ya que siempre se ha buscado evitar el dolor y la enfermedad asociados con la ingesta de alimentos en mal estado. Aunque los primeros indicios de alimentos en mal estado podrían haber sido los sabores desagradables, los olores fétidos, las texturas reblandecidas, los exudados y los colores pálidos, la comprensión de las relaciones causa-efecto no era evidente en ese entonces.

Cuando se habla de inocuidad, se enfatiza la importancia de adoptar medidas preventivas para garantizar la seguridad de los alimentos, considerándola como parte esencial de los cuidados preventivos en salud pública. La certeza de que los alimentos no causan daño va más allá de las apariencias, y es fundamental para garantizar que los alimentos que consumimos sean sabrosos y saludables.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente, según Kotler (2013), se basa en la comparación entre la experiencia del producto o los resultados obtenidos y las expectativas previas de

beneficios. Si los resultados no cumplen con las expectativas, el cliente se siente insatisfecho. Si los resultados cumplen con las expectativas, el cliente se siente satisfecho. Y si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. Por su parte, Cantú (2001) define la satisfacción del cliente como la percepción que este tiene sobre los productos y servicios proporcionados por la empresa.

Seguridad Alimentaria y Nutrición

La Seguridad Alimentaria y Nutricional ha sido definida por la UNICEF (2008) y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2014) como un concepto que abarca tanto la atención de las necesidades básicas de alimentos en situaciones de emergencia como la satisfacción de las necesidades nutricionales para la recuperación y bienestar de las poblaciones afectadas, especialmente las más vulnerables.

Es importante tener en cuenta que la Seguridad Alimentaria y Nutricional no se limita solo a situaciones de emergencia, sino que también implica considerar la disponibilidad, acceso y uso de alimentos que se ajusten a la cultura, hábitos y preferencias de la población, así como su impacto en la salud. Los criterios para seleccionar los alimentos adecuados incluyen su disponibilidad en el entorno, bajo costo, facilidad de transporte, almacenamiento, distribución y consumo, así como su contenido nutricional (Correa, 2015).

Los gobiernos tienen la responsabilidad de garantizar el acceso a una alimentación adecuada, prevenir la especulación de precios durante situaciones de emergencia y promover la capacitación en el uso adecuado de alimentos y agua. La Constitución Política del Perú del año 1993 reconoce el derecho a la protección de la salud y a la seguridad social, mientras que la creación de la Comisión Multisectorial de Seguridad Alimentaria en 2002 refleja el compromiso del Estado peruano en coordinar y promover políticas para garantizar la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la población, asegurando el acceso a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos (Indeci, 2013).

Manipulación de alimentos

Según Sánchez y Sánchez (2013), la manipulación de alimentos requiere el contacto directo con los alimentos en múltiples fases, incluyendo la preparación, fabricación,

transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y suministro. El término "manipulador de alimentos" se refiere a cualquier individuo que realice tareas relacionadas con la seguridad y conservación de los alimentos. Dependiendo de la industria alimentaria, los manipuladores de alimentos deben adherirse a normas y conductas específicas; también deben ser conscientes de sus responsabilidades y recibir formación sobre seguridad alimentaria. Su actuación debe ajustarse a las normas y leyes gubernamentales establecidas por la FAO/OMS. El objetivo es aplicar los procedimientos higiénicos pertinentes a la gestión de los alimentos.

Además, García (2012) sostiene que se requiere un control estricto de todos los manipuladores de alimentos para garantizar la seguridad alimentaria, prevenir la contaminación cruzada y evitar enfermedades causadas por malas prácticas de manipulación; esto es crucial para la salud, la familia, la comunidad y la industria alimentaria. Asimismo, Gómez (2016) identifica al manipulador de alimentos por su contacto directo y continuo con los productos alimenticios. Estos productos pueden estar en estado no procesado, semiprocado o procesado, y el manipulador de alimentos participa en los procesos desde su recepción hasta su exhibición para el consumo. Además, el manipulador de alimentos es responsable de la importancia, el tratamiento y la transformación de los alimentos desde el momento en que se reciben hasta que se ingieren directamente.

La manipulación de alimentos es una práctica habitual en los hogares, ya que es una cuestión de sentido común; sin embargo, los hogares también han sido identificados como una de las principales fuentes de enfermedades contaminadas. Por lo tanto, existe una necesidad imperiosa de poner en marcha programas educativos que animen a las familias a manipular los alimentos de forma segura. Se propone desarrollar programas de educación sanitaria destinados a reducir la susceptibilidad a las enfermedades contaminadas con el fin de abordar esta cuestión de forma integral (León, 2017).

Por lo tanto, es necesario un control alimentario doméstico basado en la educación en todos los grupos demográficos. El objetivo es promover la manipulación segura de los alimentos para reducir la susceptibilidad a las enfermedades infecciosas (ETA). Cuando no se garantizan las condiciones higiénicas y sanitarias durante los procesos de producción, preparación y almacenamiento de los alimentos, pueden desarrollarse estas

enfermedades. Cuando los alimentos están expuestos a riesgos de contaminación, se pone en peligro la seguridad alimentaria, aumentando así el riesgo de transmisión de enfermedades a través del consumo (Paz et al., 2016). Debido a la prevalencia mundial de las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA), que constituyen un importante problema de salud pública, no sólo la población en general, sino también los servicios médicos y los sistemas hospitalarios deben cumplir las directrices de higiene alimentaria (Mora et al., 2022).

Asimismo, Armendáriz (2010) destaca que la seguridad alimentaria y la higiene en la gestión de los alimentos requieren la adhesión a un conjunto de normas para garantizar la salubridad de los alimentos. Es esencial señalar que la seguridad de los trabajadores se considera una ayuda fundamental para la gestión de todas las industrias, incluida la hostelería, y se aborda en la Guía de Prevención de Riesgos Laborales.

Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Estos programas proporcionan el entorno fundamental y las condiciones operativas necesarias para la producción de alimentos seguros y nutritivos; estas prácticas son fundamentales e incorporan diversos aspectos operativos y relacionados con el personal del servicio culinario. Los planes de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) se aplican junto con programas que son requisitos previos (Tejada, 2007).

Las buenas prácticas de fabricación (BPF) deben aplicarse en restaurantes y cafeterías para garantizar la calidad y seguridad de los productos, lo que beneficia tanto a los empresarios como a los consumidores. Estas prácticas abordan la higiene y el saneamiento a lo largo de toda la cadena de producción de alimentos, incluidos el transporte y la distribución. Para defender la salud de los consumidores, es crucial diseñar y aplicar programas específicos que utilicen formatos de evaluación y retroalimentación del proceso. Al adherirse a estas prácticas, los alimentos cumplirán su obligación primordial de ser sanos, seguros y nutricionalmente viables (Salgado & Castro, 2007).

Contaminación cruzada

La contaminación cruzada se produce cuando se manipulan juntos alimentos crudos y cocinados sin separarlos adecuadamente y sin utilizar los utensilios designados para cada

tipo de alimento, puede producirse una contaminación cruzada. Este problema es uno de los más ignorados y difíciles de rectificar por parte de los manipuladores de alimentos, y su remedio necesita un cambio de mentalidad, así como un mayor nivel de concienciación por parte de estos expertos (Armendáriz, 2010).

Higiene

La higiene es una disciplina médica que se enfoca en prevenir enfermedades y mantener la salud, tanto a nivel personal como ambiental. Engloba diversas prácticas relacionadas con la limpieza y el cuidado personal, así como el mantenimiento de espacios públicos y hogares. Es fundamental que la higiene sea prioritaria en la vida de las personas, ya que su ausencia puede tener repercusiones negativas significativas tanto a nivel individual como social (Castañeda & Hernández, 2016).

Sistema HACCP (Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control)

El sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) es una metodología científica y sistemática cuyo objetivo es mejorar la seguridad alimentaria en todas las etapas, desde la producción hasta el consumo final. Consiste en identificar y evaluar los peligros específicos presentes en cada etapa del proceso y establecer medidas de control adecuadas para garantizar la inocuidad de los alimentos. El enfoque principal del HACCP se basa en la prevención de riesgos en lugar de realizar pruebas únicamente en los productos finales. Este sistema se utiliza para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que aseguren la calidad de los alimentos en todas las fases, desde su producción inicial hasta su consumo final (Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria, 2016).

El sistema HACCP, según la Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria (2019), se compone de siete principios fundamentales. Estos principios son los siguientes:

- Realizar un análisis de peligros: Identificar y evaluar los potenciales peligros biológicos, químicos o físicos que podrían surgir en cada etapa del proceso de alimentos.

- Establecer los puntos críticos de control (PCC): Identificar los puntos precisos en el proceso donde se pueden implementar acciones de control con el fin de prevenir, eliminar o disminuir los riesgos identificados.
- Establecer límites críticos: Establecer criterios, ya sean cualitativos o cuantitativos, que permitan determinar si un PCC se encuentra bajo control y cumple con los estándares establecidos.
- Establecer un sistema de vigilancia: Implementar procedimientos y métodos para monitorear de manera continua los PCC y registrar los datos obtenidos.
- Establecer acciones correctivas: Definir las medidas que deben tomarse cuando se detecta un desvío o incumplimiento de los límites críticos establecidos en un PCC.
- Establecer procedimientos de verificación: Realizar actividades periódicas de verificación para asegurar que el sistema HACCP funcione correctamente y cumpla con los requisitos establecidos.
- Establecer un sistema de documentación y registros: Mantener registros detallados de todas las etapas del sistema HACCP, incluyendo la documentación de los peligros identificados, los PCC, los límites críticos, los procedimientos de vigilancia, las acciones correctivas y los resultados de las verificaciones.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1 Descripción del puesto

Driver

El driver o repartidor de alimentos se enfoca en la movilización y entrega de los productos ofrecidos por Pardos Chicken, los motorizados de la felicidad de Pardos Chicken a parte de entregar los productos de alimento también brindan servicio, generando una calidad de servicio que garantice que llegue su producto en buen estado gracias al protocolo de bioseguridad que siguen en cada entrega.

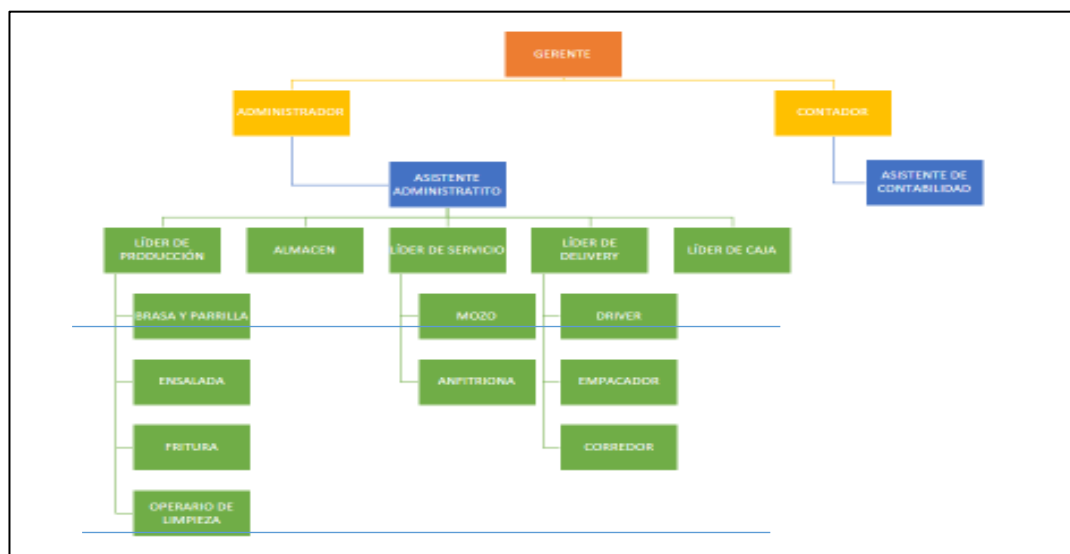
El driver es el responsable de hacer llegar un producto en buen estado. Desde el momento que recibe el pedido del empacador, el driver comenzará con el protocolo de bioseguridad, para así hacer una experiencia inolvidable por parte de los comensales al momento de recibir su pedido.

3.2 Ubicación del puesto en el organigrama

Los drivers se ubican en el cuarto nivel del organigrama, son considerados la parte operativa de la atención.

Figura 3.

Ubicación de los drivers en el organigrama



3.3 Funciones del puesto

- Recepción del pedido a llevar.
- Verificar que el o los empaques estén sellados y en buen estado.
- Trasladar los empaques a su caja de delivery el o los pedidos.
- Comunicarse con el cliente, para hacer entrega del pedido.
- Proseguir con en el protocolo de bioseguridad para la entrega del pedido.
- Entregarla pre-cuenta a la cajera luego de haber culminado su entrega de pedido.

3.4 Clientes Externos

En Pardos Chicken sus clientes externos son varios, entre las cuales se encuentran:

- Los bancos (BCP, BBVA, Interbank, Scotiabank)
- Boticas y farmacias.
- Clínica Delgado, la Angloamericana, Essalud de Angamos.
- Comisaria de Miraflores.
- Diversos comensales.

3.5 Inconvenientes en el trabajo

- Alto riesgo en diferentes áreas; en cocina (piso mojado, Riesgo a quemarse o a cortarse).
- La falta de control de calidad en diferentes áreas.
- La comunicación debe de ser fluida entre todos los trabajadores.

3.6 Beneficios de la empresa

- Seguro de vida, seguro contra accidentes.
- Gratificaciones, CTS como también los campeonatos, día del cine, etc.

3.7 Propuesta de mejora

- Mejor salario.
- Contratar personal en fechas de mayor demanda.
- Mejorar la comunicación interna del equipo de trabajo.

Finalidad del desarrollo

La finalidad es buscar es implementar medidas preventivas en el restaurante para salvaguardar la salud del personal, clientes y comunidad, reduciendo el riesgo de contagio de COVID-19. Por lo cual es necesario fortalecer protocolos de bioseguridad, higiene y capacidad de respuesta frente a esta enfermedad.

Alcances

Los protocolos desarrollados están dirigidos a todo el equipo de anfitriones e invitados del restaurante, abarcando a aquellos involucrados en el proceso productivo y en la prestación de servicios en el salón. Esto implica que las áreas de producción, caja, bienvenida y servicio estarán operativas según la modalidad establecida.

Consideraciones generales previas al inicio de actividades

El Líder del restaurante deberá contemplar los siguientes lineamientos como parte esencial al inicio de actividades para su equipo de trabajo, siendo este el primero en cumplir y dar ejemplo con las siguientes consideraciones.

- No presentar ningún síntoma relacionado con la enfermedad de COVID-19, como fiebre (superior a 37.3°C), dolor de garganta, tos u otros síntomas indicados por las autoridades pertinentes.
- No haber realizado viajes nacionales o internacionales en los últimos quince (15) días.
- No haber estado en contacto directo con personas confirmadas con casos de COVID-19.
- No pertenecer a grupos vulnerables frente al COVID-19, según la definición establecida en este protocolo. Esto incluye a personas mayores de 60 años y aquellos que tienen factores de riesgo como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer u otras condiciones que causen inmunosupresión. También se consideran en riesgo a aquellos que presenten problemas respiratorios que requieran hospitalización sin una causa conocida.

- Es obligatorio usar una mascarilla KN95 o usar una doble mascarilla (una mascarilla quirúrgica de tres pliegues debajo y una mascarilla comunitaria encima) en todo momento mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa.
- En caso de haber una fila para ingresar, se deberá mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre cada persona y se evitará entablar conversaciones innecesarias entre los presentes.

Limpieza general

Como toda gestión operativa se ejecutarán las coordinaciones necesarias para realizar la limpieza general de todos los ambientes del restaurante (salón, reserva, producción, cocina, SSHH y demás), para el cumplimiento de esta acción de deben armar equipos de limpieza debidamente distribuidos y alineados al objetivo de bioseguridad y limpieza del restaurante (considerar una cuadrilla de limpieza que no exceda la matriz del área, de esta manera evitamos sobrepoblación y aseguramos el distanciamiento social establecido).

El área de salón deberá ser limpiada y desinfectada con soluciones desinfectantes haciendo énfasis en las mesas, sillas, pisos y paredes, asimismo, contemplar el seguimiento para la limpieza detallada. No descuidar la gestión y coordinación para la limpieza de los filtros y ductos de extracción en nuestras áreas de producción. Importante que todas estas actividades de limpieza se realicen haciendo uso de los EPP correspondientes (cofia, delantal, botas antideslizantes, guantes de nitrilo, mascarillas, lentes de protección).

Saneamiento ambiental

El restaurante deberá realizar sus actividades de saneamiento ambiental (desratización, desinsectación y desinfección), en sus instalaciones siguiendo el cronograma preventivo, las cuales deben ser desarrolladas por una empresa con autorización sanitaria, asimismo ser muy específico en los detalles y ambientes de producción, delivery, llevar, salón y almacenes.

Abastecimiento de agua

Es importante que el restaurante cuente con un suministro constante de agua para llevar a cabo todas sus operaciones. Se debe disponer de un tanque de almacenamiento

provisional de agua, el cual deberá ser limpiado y desinfectado regularmente siguiendo el programa establecido. Esta tarea debe ser realizada por una empresa autorizada y especializada en este tipo de servicios.

Planificación proveedores

Realizar las coordinaciones necesarias con los proveedores para poder continuar con el abastecimiento necesario de nuestros productos y equipo; para ello el rol y gestión del área de Logística es fundamental para el cumplimiento y comunicación sobre el mismo. Importante que durante la gestión y coordinación de compra y recepción, se refuerce el cumplimiento y respeto de los lineamientos de bioseguridad dentro del Protocolo de Ingreso de Proveedores.

Residuos sólidos

El uso de contenedores de estar debidamente etiquetados y equipados con tapa vaivén o pedal para desechar los Equipos de Protección Personal (EPP), como mascarillas, cofias y guantes. Las bolsas plásticas que contengan estos desechos deben ser aseguradas con un doble nudo y rociadas con una solución desinfectante antes de su disposición final en el contenedor de residuos no aprovechables. Es importante no abrir nuevamente las bolsas. El personal encargado de manipular estos residuos debe utilizar el EPP apropiado para su manejo y seguir los procedimientos adecuados de lavado y desinfección de manos.

Aforo de áreas

Según las necesidades operativas, el responsable del restaurante deberá determinar la capacidad máxima permitida en todas las áreas de la empresa, como el salón, la cocina y los almacenes, con el objetivo de asegurar un distanciamiento social de al menos 1.5 metros entre el personal. El aforo del área del salón se encuentra autorizado al 100%, siempre y cuando se respete el distanciamiento social establecido.

Marcación de ingreso

Reemplazar el sistema de control de asistencia basado en huella digital por otras alternativas que no requieran el contacto físico con los trabajadores, como tarjetas de identificación o sistemas de reconocimiento facial.

Ventilación de ambientes

Es importante asegurar la ventilación adecuada en los espacios, ya sea a través de la ventilación natural o mediante sistemas mecánicos que garanticen la circulación del aire. En áreas confinadas como ascensores, almacenes, vestuarios y baños, se debe mantener un distanciamiento de al menos 2 metros, y es recomendable contar con señalización que indique esta medida. Además, se permite el uso de espacios al aire libre, como terrazas, para brindar atención y servicios.

Acciones de limpieza y desinfección durante la operación en salón

Encargado o Jefe de Salón tendrá la única función de desinfectar superficies de contacto antes, durante y después de la operación; este anfitrión durante el lapso de 1 pm a 3 pm y 5:30 pm a 7:30 pm no ingresará al área de producción, sólo se dedica a realizar funciones de limpieza y desinfección constantemente. Para un adecuado control y seguimiento en sus funciones el anfitrión realizará un circuito de limpieza en los siguientes puntos y en el siguiente orden dentro del restaurante (tiempo establecido de ejecución del circuito es de 20 minutos):

- a) Perillas, manijas de puertas del salón.
- b) Mesas, Sillas, booths de espera.
- c) Mesas de salón.
- d) Portacuentas o bandeja para cobrar.
- e) Estantes o anaqueles en salón.
- f) Estaciones en salón
- g) Puntos de pedidos.
- h) Barras de despacho.

Limpiar y desinfectar las superficies en contacto con el cliente (sillas, mesas, mamparas o separadores físicos) y prepararlas para el próximo cliente.

Se debe considerar que para el desarrollo de esta función, usará una solución desinfectante en un pulverizador (10 mililitros o 2 cucharaditas de lejía por 1 litro de agua), los pulverizadores deberán tener un tamaño adecuado y estar en lugar alejado de la zona de

entrega de pedidos. Flujo de uso: se aplica primero el contenido del pulverizador y luego se pasa el paño (nunca pasar solo el paño húmedo) lavar los paños al final del día.

La solución desinfectante tiene un tiempo de vida útil de 24 horas y como parte de su manejo no debemos dejarla expuesta a la luz solar por mucho tiempo. Es fundamental que todas estas actividades se realicen haciendo uso de los EPP correspondientes (cofias, botas antideslizantes, guantes de nitrilo, mascarillas, delantal, lentes de protección).

Asimismo, las Anfitrionas responsable de Caja usarán una solución desinfectante en un pulverizador (10 mililitros por 1 litro de agua) para limpiar y desinfectar constantemente los POS, estos pulverizadores deberán estar a la mano en su zona de trabajo, tener un tamaño adecuado y estar a la vista de los invitados.

Flujo de uso: se aplica primero el contenido del pulverizador y luego se pasa el paño (nunca pasar solo el paño húmedo) lavar los paños al final del día. Hay que tener siempre en cuenta que la solución desinfectante tiene un tiempo de vida útil de 24 horas, asimismo, tener cuidado con la limpieza sobre los equipos eléctricos.

Acciones de prevención para anfitriones

Lavado de manos

En Pardos Chicken cumplimos con el siguiente proceso de lavado, el cual se realiza cada 30 minutos durante la operación (haciendo recordar a través de nuestra Radio Parditos), o cada vez que sea necesario.

Importante: En cada punto de lavado de manos, inclusive los SSHH, se debe colocar el instructivo de lavado de manos para sensibilizar el adecuado cumplimiento del mismo, tanto para nuestros anfitriones como invitados.

Es fundamental reforzar el cumplimiento del formato de registro y control de lavado de manos que se encuentra en la parte inferior de nuestra Comprobación diaria de Seguridad y Calidad de la Comida

- a) Moja tus manos y antebrazos con abundante agua fría.

- b) Aplica suficiente jabón antibacterial desde las palmas de las manos hasta el antebrazo.
- c) Frota las manos por ambos lados entrelazando los dedos, frota las uñas en las palmas hasta el antebrazo, como mínimo por 20 segundos.
- d) Enjuaga bien tus manos desde el antebrazo hasta el final de los dedos.
- e) Seca tus manos con papel toalla desechable. Con el mismo papel cierra el grifo de agua y aplica alcohol en gel.

Desinfección de manos

Se colocarán potes de gel en todas las siguientes ubicaciones disponibles:

- a) Pódium de la anfitriona de bienvenida (para invitados).
- b) Barra de bar.
- c) Estaciones de servicio (en todas las que existan en el restaurante).
- d) Ingreso de anfitriones.
- e) Zona de caja.
- f) Zona de valet.
- g) Zonas de SSHH, correctamente identificados con material informativo.

Los anfitriones de servicio durante la operación deberán hacer uso de ellos (mínimo cada 20 minutos o cuando atiendan y despachen pedidos, luego de manejar empaques, etc.), a manera de reflejar el cuidado y la desinfección. Es fundamental reforzar que esta acción no reemplaza el lavado de manos. Importante: Recordemos que estos productos son inflamables y debemos de evitar colocarlos en lugares de alta temperatura (Zona de Brasa y Parrilla) y a la vez manipularlos con el debido cuidado (nunca colocarlos en las zonas de producción o cercanos a las cocinas y hornos).

Uso inicial de gel antibacterial

El Policía de Bioseguridad o la persona que usualmente resguarda la zona de acceso de anfitriones, invitados, drivers, proveedores y visitas deberán tener la función específica de proporcionar gel para la desinfección de manos de todas las personas (usando el gel antibacterial de un litro debidamente rotulado).

Es fundamental reforzar que esta acción no reemplaza el lavado de manos, pues este es un paso fundamental para iniciar nuestras operaciones en el restaurante.

Nota: A manera de mejora operativa, se puede instalar un pedestal para la aplicación del gel antibacterial, facilitando la manipulación del Policía de Bioseguridad.

Protocolo de identificación de riesgo

Con el propósito de identificar al personal que pueda estar en riesgo de complicaciones por contagio de COVID-19, se ha implementado una Ficha de Control de Síntomas y Temperatura. Esta ficha tiene como objetivo identificar a aquellos individuos que pertenecen a grupos de riesgo, como adultos mayores, personas con enfermedades respiratorias, diabetes, cardiopatías y enfermedades inmunodeficientes, entre otros. Se requerirá que se complete un informe inicial y mensual, el cual será de naturaleza declarativa, y se deberá notificar a las áreas competentes correspondientes según lo establecido en el Anexo 2.

Desinfección de ropa y accesorios.

Cada anfitrión, al llegar al restaurante, como primera acción deberá cumplir con el lavado de manos, seguidamente de esto procederá a desarrollar adecuadamente las siguientes medidas:

- Rociarse en la ropa y demás objetos personales, ligeramente, una dosis desinfectante de alcohol en spray (revisar anexo de preparación de compuestos químicos).
- Deben contar con casilleros o espacios que permitan almacenar la ropa de casa separada del uniforme.
- Colocar la ropa y el calzado en bolsas individuales y debidamente cerradas, para luego guardarlas en el locker correspondiente, de esta manera aseguramos el evitar contaminar las demás prendas del locker. La ropa de casa no puede estar junto al uniforme.
- En el casillero no estará permitido guardar ropa o calzado sin bolsas de protección.
- Asegurar la continua limpieza y desinfección de los lockers, para ello utilizar una solución desinfectante (10 mililitros o 2 cucharaditas de lejía por 1 litro de agua).

- El uniforme de trabajo sólo usará en las instalaciones de la empresa, por ello el uniforme se deberá mantener limpio y desinfectado.
- Se sugiere que el personal utilice las duchas disponibles en el restaurante (si las hay) para realizar su higiene personal antes y después de sus labores, así como al entrar y salir del lugar de trabajo.
- Para evitar el contagio de COVID-19, se prohíbe el uso de accesorios como joyas, gorro, reloj, etc.
- El uso de celulares sólo se encuentra permitido de forma exclusiva para realizar actividades propias con respecto a las funciones de su propio puesto de trabajo.

Limpieza de servicios higiénicos.

Los encargados deben realizar una limpieza regular de los aparatos sanitarios. Es importante asegurar que haya suficiente suministro de papel toalla, jabón líquido y soluciones desinfectantes en los servicios higiénicos, así como colocar instrucciones de lavado de manos en cada punto de lavado para concienciar a los anfitriones sobre la importancia de seguir el procedimiento adecuado. Además, en espacios cerrados como los servicios higiénicos, se deben colocar señalizaciones para mantener una distancia de 2 metros entre las personas.

Toma de temperatura y control sintomatológica.

Desde el primer día haremos uso de termómetros infrarrojos en el ingreso al restaurante diariamente, al 100% de anfitriones (incluye Drivers de la Felicidad), y personal de visita, es importante considerar que la temperatura máxima permitida es de 37.3°C. El LR o un Anfitrión designado y con conocimiento (Policía de Bioseguridad), deberá tomar las temperaturas a todos los anfitriones en el turno (tanto al ingreso como a la salida) y registrarla en el formato de control establecido: Anexo III - Registro diario de toma de temperaturas y control sintomatológico para anfitriones. Asimismo, dentro de este formato estableceremos el registro diario del control sintomatológico de nuestros anfitriones.

Para asegurar una adecuada medición de la temperatura, el LR o Anfitrión asignado deberá acercar el termómetro de 1 a 5 cm hacia la frente del Anfitrión a controlar,

presionar el botón pulsor hasta que el termómetro arroje como resultado la temperatura (tiempo de respuesta aproximado es de 2 segundos). Deberá ser enviado a su casa y/o centro médico para que se haga la evaluación necesaria y deberá el LR ponerse en contacto con el anfitrión para saber su estado, antes el LR deberá preguntar al anfitrión sobre los síntomas y si ha estado en contacto con alguna persona enferma con COVID-19. Si un Driver de la Felicidad no pertenece a la planilla del restaurante, y este supera la temperatura indicada (37.3°C), se deberá notificar de manera inmediata a su empleador para que proceda con el procedimiento de manejo y cuidado de este (deberá retirarse del centro laboral).

Almuerzo de anfitriones.

Los anfitriones que procedan a almorzar deberán sentarse en las mesas de manera intercalada, es decir, dejar una silla de separación entre cada anfitrión (bajo el modelo de silla vacía al frente y al costado del anfitrión) respetando en este caso 1.5 metros de distancia como mínimo, sin excepción alguna.

Comunicación interpersonal.

Los anfitriones deben evitar realizar conversaciones innecesarias con sus compañeros de trabajo y/o proveedores durante la operación (producción, salón, delivery, llevar, drivers), es decir, deben enfocarse en comunicar temas netamente laborales, de esta manera reducimos las posibilidades de contagio, y seguimos operando bajo prevención.

Medidas preventivas de traslado de domicilio al centro laboral

- Lavarse las manos al finalizar la jornada laboral.
- Es obligatorio el uso de una mascarilla de protección COVID-19 en todo momento.
- Mantener al menos 1.5 metros de distancia social.
- Se recomienda portar alcohol en gel o evitar tocarse el rostro con las manos.
- Al toser o estornudar, usar el antebrazo.

- Si se opta por utilizar el transporte público, es importante asegurarse de que todos los pasajeros viajen sentados, manteniendo las distancias mínimas requeridas, y llevar el pago exacto en monedas para evitar el intercambio de dinero.
- En el caso de que alguien experimente algún malestar durante el trayecto hacia la empresa, deberá regresar a su hogar y/o buscar atención médica en el centro de salud más cercano. Después, se deberá presentar al empleador un certificado médico que indique el estado de salud actual.

Equipo de protección personal (Bioseguridad)

Los elementos principales del equipo de protección personal (EPP) utilizado por los anfitriones para garantizar la bioseguridad incluyen mascarillas y cofias. Estos elementos se emplean de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a las tareas realizadas por el personal y son suministrados diariamente por la empresa siguiendo un proceso establecido.

Tabla 1.

Uso de EPP

Tipo de personal	EPP
Administrativo	Mascarilla y cofia
Servicio	Cofia, Mascarilla.
Caja	Cofia, Mascarilla y guantes.
Bienvenida	Cofia, Mascarilla.

En caso de que un Anfitrión transpire, es importante que evite tocarse el rostro. Antes de hacerlo, deberá quitarse todo el equipo de protección, lavarse las manos y luego secarse la cara con papel o lavársela. Una vez hecho esto, podrá volver a colocarse el equipo de protección adecuado, como la cofia y la mascarilla.

Durante el proceso de atención, se requiere que el anfitrión de servicio se mantenga a una distancia mínima de 1 metro del cliente cuando este último esté usando una mascarilla. No obstante, si el cliente se quita la mascarilla, se debe aumentar la distancia entre el

anfitrión de servicio y el cliente a al menos 2 metros. En situaciones donde no sea posible mantener esta distancia, el anfitrión de servicio debe usar un protector facial adicional junto con la mascarilla, siempre respetando el distanciamiento social de 1 metro.

Uso de mascarillas

Cada anfitrión que ingrese a realizar las funciones de trabajo (incluyen todas las áreas del restaurante) debe contar con una mascarilla KN95 o doble mascarilla (una quirúrgica de tres pliegues debajo y sobre ella una mascarilla comunitaria), el cual tendrá un tiempo de uso de 8 horas o realizar el cambio cuando se encuentren con algún imperfecto; para ello, es fundamental colocarlo de manera adecuada para que permanezca en buen estado y limpio durante la operación, siendo desechado al finalizar su uso. Es sustancial, dentro de nuestras operaciones, asegurar que toda visita o proveedor ingrese con su mascarilla. Finalmente es importante contemplar que las mascarillas de tela están autorizadas, pero siempre deberán estar en buen estado, limpias para cada turno (Lavar a mano o en lavadora con detergente, de preferencia utilizar lejía y después del secado, se debe planchar para eliminar bacterias y virus).

Tener en cuenta el procedimiento correcto para la colocación y retiro de las mascarillas.

Paso 1: Antes de colocarte la mascarilla, asegúrate de lavarte las manos minuciosamente con agua, jabón y desinfectante.

Paso 2: Verifica que la mascarilla esté en buen estado y no presente daños.

Paso 3: Asegúrate de que el lado exterior de la mascarilla quede hacia afuera.

Paso 4: Cubre tu boca y nariz con la mascarilla, sujetando las tiras o elásticos alrededor de tus orejas o en la parte posterior de tu cabeza, y ajusta la tira rígida sobre tu nariz.

Paso 5: Evita tocar la mascarilla mientras la estés usando. En caso de hacerlo, lávate las manos de inmediato.

Paso 6: Para retirar la mascarilla, no toques la parte frontal. Deséchala en un recipiente cerrado y luego lávate y desinfecta las manos.

Cofia

Todos los trabajadores que ingrese al restaurante deben de portar con una cofia limpia y en buen estado, que cubra todo el cabello, incluyendo la parte posterior de esta.

Delantal

Es fundamental utilizar un delantal durante las labores, ya que esto ayudará a prevenir la transferencia de gérmenes entre la ropa y los alimentos, evitando así posibles contaminaciones cruzadas.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- En caso de que un anfitrión tosa o estornude sobre los alimentos sin cumplir las medidas de seguridad sanitaria, todos los productos que hayan sido contaminados serán eliminados.
- Si un anfitrión tosa o estornude sin cumplir las medidas de seguridad sanitaria, se suspenderá inmediatamente la operación para que todo el personal expuesto pueda lavarse las manos, los brazos y el rostro, y se proceda a desinfectar el área correspondiente.
- Al finalizar las actividades, se deben desechar los equipos de protección personal (EPP) en los contenedores de residuos peligrosos.

Acciones de sanidad para invitados

Limpieza de servicios higiénicos

Es necesario realizar una limpieza frecuente de los aparatos sanitarios utilizados por los invitados. Además, se asegurará que haya suficiente suministro de papel toalla, jabón líquido y soluciones desinfectantes en los baños.

Es importante destacar que en cada punto de lavado de manos, incluyendo los servicios higiénicos, se deben colocar instructivos sobre el lavado adecuado de manos, con el objetivo de concientizar tanto a nuestros anfitriones como a los invitados sobre la importancia de seguir este procedimiento de manera adecuada.

Asimismo, es fundamental que cada servicio higiénico cuente con una infografía que regule el ingreso de los invitados, permitiendo solo a uno a la vez según la capacidad del lugar. Además, en espacios cerrados como los servicios higiénicos, se debe mantener una distancia de 2 metros entre las personas, señalizando esta medida adecuadamente.

Manejo de listas de espera

Se instalarán marcas en el piso (en aquellos restaurantes que cuenten con zona de retiro), a manera de ayudar en el orden y cumplimiento de los lineamientos de 1.5 m. de separación, asimismo, esto no dejará que se siga manejando el flujo de atención a nuestros invitados. El modelo de guía para la colocación de las señaléticas es tal cual se refleja en la imagen, una burbuja inicial, seguida de líneas de distanciamiento. Las Anfitrionas de Bienvenida deberán reforzar esta guía y proceso de forma verbal; asimismo, contemplar que el manejo de cada marca deberá ser asignado teniendo en cuenta la disposición y flujo del restaurante.

Se considerará contar con un programa de reserva con la finalidad de evitar aglomeraciones, para ello las reservas se continuarán manejando a través de nuestro enlace en la página web y para los invitados de forma presencial se manejará el speech con el distanciamiento establecido. “Estimado invitado, les recordamos que cumpliendo con el distanciamiento social, los invitamos a respetar los espacios establecidos”

Mesas separadas

Por cumplimiento del protocolo en cuanto al distanciamiento y distribución de nuestro salón, debemos separar las mesas en 1.5 metros de distancia una de otra o implementar separadores entre mesas. Para el cumplimiento de este procedimiento, tenemos que adecuar y retirar las mesas y sillas sobrantes a otro ambiente. Si no hay espacio, usar un espacio del salón con menor visibilidad, o si definitivamente no hay espacio, transportar a sus almacenes o tramitar con los CC según sea el caso.

- Se permite que grupos familiares de hasta 8 personas compartan una mesa en el salón.

- En la barra, se requiere una distancia social de 2 metros entre el anfitrión y el invitado. En caso de no ser factible mantener esta distancia, se pueden utilizar separadores físicos, como paneles acrílicos, para garantizar la seguridad
- Los pasillos y zonas de alto tránsito en el salón, que facilitan el desplazamiento de anfitriones e invitados, deben tener un ancho mínimo de 2 metros. Esto se calcula considerando la presencia de sillas ocupadas en el área.

Mesas armadas

Las mesas de salón no deberán llevar nada encima de ellas, se considerará los códigos QR en sticker pegados y colocados en el centro de la mesa. Además del material que ayude a difundir el mismo.

Cubiertos empacados

En las mesas de salón, bajo la misma ubicación se colocarán los cubiertos, para ello tendremos 02 presentaciones de modelos, los cuales se detallarán de la siguiente manera:

- Bolsas de Papel: Los cubiertos se encontrarán dentro de una bolsa de papel ligeramente doblada en el borde para evitar que estos se deslicen o se caigan.
- Bolsas de Plástico: Los cubiertos se encontrarán encima de la servilleta y dentro de una bolsa de plástico ligeramente doblada en el borde para evitar que estos se deslicen o se caigan.

La manera adecuada de entrega y presentación de los cubiertos por parte del Anfitrión de Servicio es a través de una canastilla de mimbre.

Retiro de atriles

En las mesas de salón, ya no se contará con atril de promociones o de venta sugestiva, estos serán retirados hasta nuevo aviso, para evitar mayor contacto y manipulación de estos.

Caballetes

Para el procedimiento de entrega de pedidos, consideraremos como una alternativa opcional, que el Anfitrión de Servicio pueda hacer uso del caballete como medio de apoyo para el flujo de entrega de los pedidos del invitado.

Cuando se opte por hacer uso de ellos, compartimos los siguientes momentos en donde se deben hacer uso de ellos colocando el caballete a un lado de la mesa y encima de este colocarán el azafate e indicarán al invitado que por su seguridad se sirva recoger sus cubiertos y salsas del azafate, realizando el siguiente speech: “Sr. /Sra. Por favor, sírvase tomar los productos de nuestro azafate”

1. Al inicio del armado de la mesa, al momento de llevar la canastilla mimbre con los cubiertos, entrega de servilletas y las salsas.
2. Para la entrega del pedido.
3. Para realizar el cobro del pedido, realizaremos la operación encima del azafate, haciendo uso de la porta cuenta.
4. Cuando un invitado solicite una salsa adicional, retirar el menaje de la mesa o cualquier otra situación que genere contacto con el invitado.

Servicio de valet parking

El Valet parking deberá brindar las funciones de guía y acomodador para los vehículos de nuestros invitados como parte de su función principal. Solamente, cuando un invitado solicite su servicio en el manejo de su vehículo será importante que cuente con un gel de manos que permita un adecuado servicio a nuestros invitados, éste deberá estar siempre a la mano a modo de muñequera.

1. Contar con el dispensador personal de gel (colocado en la muñeca de la mano).
2. Cada vez que llegue y se estacione un vehículo, el Valet Parking deberá echarse gel en su mano, (delante del invitado), antes de solicitarle que le proporcione su llave.
3. Luego que el invitado le entregue la llave, le deberá ofrecer gel a este, “Sr. Sra. por favor permítame aplicarle gel antibacterial para su mayor seguridad”.

4. Para el manejo del vehículo, el Valet Parking podrá manejar las siguientes opciones: desinfectarse el vestuario con solución desinfectante o utilizar cobertores con el fin de no tener contacto corporal (funda para asiento, timón y palanca de cambio).
5. Durante su operación y manipulación del turno, el Valet Parking debe utilizar de manera constante el gel antibacterial.
6. Cuando el invitado se va a retirar, primero se esteriliza las manos con el gel antibacterial (delante del invitado), y posteriormente hace entrega de la llave correspondiente.

Acciones de bioseguridad para la forma de pago

La organización ofrece dos opciones para realizar el pago del servicio: en la mesa o en la caja, con el propósito de mantener el distanciamiento social de al menos un metro con el invitado y garantizar su seguridad.

Pago de tarjeta

El pago del servicio puede ser realizado en mesa o en caja, con la finalidad de mantener el distanciamiento social de al menos (01) metro con el invitado.

Paso 1: Se verifica que el invitado esté usando correctamente su mascarilla, siguiendo las medidas de protección necesarias.

Paso 2: Se le indica al invitado que se procederá al cobro, ya sea en la mesa o en la caja, de acuerdo a su preferencia.

Paso 3: Se entrega la cuenta al invitado y se solicita la tarjeta de pago.

Paso 4: Durante el cobro, se realiza la desinfección del terminal de punto de venta (POS), la tarjeta y el lapicero, siempre frente al invitado, para mantener la higiene y seguridad.

Paso 5: En caso necesario, se solicita al invitado que ingrese su clave en el POS.

Paso 6: Se toma el POS y se procede al cobro. Si el invitado desea recibir una constancia de pago, se le pide que la retire directamente del POS.

Paso 7: Se entrega la boleta o factura correspondiente al invitado.

Paso 8: Se informa al invitado que contamos con alcohol en gel para la desinfección de las manos. Si se encuentra en la caja, se le ofrece un pote de la zona con alcohol en gel; si está en la mesa, se le indica dónde se encuentra el punto de lavado o desinfección más cercano.

Pago con efectivo

Paso 1: Se verifica que el invitado esté utilizando correctamente su mascarilla, siguiendo las medidas de protección necesarias.

Paso 2: Se le indica al invitado que se procederá al cobro, ya sea en la mesa o en la caja, según su preferencia.

Paso 3: Se entrega la cuenta al invitado y se solicita el pago correspondiente.

Paso 4: Se procede a realizar el cobro, colocando el vuelto en una bandeja y entregando la boleta o factura, según corresponda.

Paso 5: Se informa al invitado que contamos con alcohol en gel para la desinfección de las manos. Si se encuentra en la caja, se le ofrece un pote de la zona con alcohol en gel; si está en la mesa, se le indica dónde se encuentra el punto de lavado o desinfección más cercano.

Paso 6: Se realiza la desinfección de las manos y se desinfectan los elementos utilizados durante el proceso, como bandejas, lapiceros, entre otros.

Es importante destacar que en nuestras zonas de caja, promovemos el pago sin contacto, utilizando tarjetas contactless, para brindar una experiencia más segura y cómoda a nuestros invitados. Toda esta información se encuentra disponible en nuestras zonas de caja, con el objetivo de fomentar el pago sin contacto y minimizar los riesgos.

Los casos de pago en efectivo o con tarjeta manejamos los aspectos de desinfección de equipos y superficies antes, durante y después de cada cobro. Para la limpieza inicial utilizamos la solución de 10 mililitros de lejía por 1 litro de agua, en el caso de desinfección durante y después utilizamos la solución de alcohol desinfectante.

Consideraciones para el área de servicio

Durante el desarrollo de actividades

Las actividades que debe contemplar cada Anfitrión de Servicio son las siguientes:

- Comunicar al cliente que el lavado de manos es obligatorio, para ello la Anfitriona de Bienvenida al momento en que está guiando a la mesa a los invitados, deberá indicarle donde se encuentran nuestros servicios higiénicos y puntos de gel antibacterial, para su lavado o desinfección de manos “Sr o Sra. hacia este lado (señalar con ayuda de la mano) se encuentran nuestro punto de lavado de manos, y hacia este otro lado los puntos de desinfección de manos, le recomendamos hacer uso de ellos antes de consumir sus productos”
- Los invitados acompañados de niños deben asegurarse de que éstos permanezcan con sus padres o tutores en todo momento, evitando así cualquier movimiento superfluo por el vestíbulo. La Anfitriona de Bienvenida podrá insistir en este punto cuando sea necesario: "Por su seguridad, les rogamos que mantengan a sus hijos con ustedes durante su estancia. Gracias".
- La mesa debe estar puesta en presencia de los invitados para evitar la exposición superflua de platos, cubiertos, etc.
- Indicar a los huéspedes que se quiten los cubiertos antes de comer y que se los vuelvan a poner después.
- El personal de servicio (camareros, cajeros, despachadores, etc.) debe limpiarse y/o desinfectarse las manos después de cada servicio y cuando sea necesario, especialmente después de cobrar y/o efectuar pagos.
- Todo el servicio (vajilla, cubertería y cualquier otro elemento utilizado por el visitante) deberá recogerse de la mesa sin balancearse cuando el invitado se marche. A continuación, todo deberá limpiarse y desinfectarse.
- Los lugares de *mise en place* ordenados y con cantidades adecuadas de vajilla, cubiertos, salsas, servilletas, etc., en función al aforo y tamaño del salón. Además, los servilleteros deben estar debidamente cubiertos en la estación de servicio, para cuando el invitado así lo requiera. De igual manera, el azúcar se podrá servir en opciones de sachet o en todo caso, los azucareros se sirven sólo en cantidad para un

invitado (aprox. 4 cucharadas de azúcar por invitado), luego de ello el restante se desecha y se procede a lavar y desinfectar el azucarero para un próximo uso; así como el aceite de oliva y el vinagre en pirotones, para evitar la exposición de todo el set up de la alcuza.

- Al final de la operación del día se debe limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos.

Equipo de limpieza para anfitriones

Todos los Anfitriones de Servicio usarán pulverizadores sanitizantes en spray (revisar anexo para la preparación de compuestos químicos) para limpiar constantemente las mesas y sillas (luego de cada atención realizada en la mesa por parte de nuestros invitados), estos pulverizadores deberán tener un tamaño adecuado, estar debidamente rotulados y estar a la vista de los invitados.

Flujo de uso: se aplica primero el contenido del pulverizador en spray y luego se pasa el paño (nunca pasar solo el paño húmedo) lavar los paños al final del día.

Importante: La solución desinfectante tiene un tiempo de vida útil de 24 horas

Línea frente a barras de despacho

Se procederá a colocar una línea (con cinta tape con el diseño de Pardos) frente a las barras de despacho y atención con un distanciamiento de la misma de 30 cm., de manera que aseguramos mantener una distancia adecuada durante la operación.

Uso de alerta/timbre en salón

Cada 20 minutos sonará un timbre en salón (tipo llamado de aeropuerto) con el mensaje de desinfectarse las manos para que los anfitriones se acerquen a los potes de 1 litro de gel antibacterial a desinfectarse las manos dando mayor seguridad a los invitados. Se estará enviando un CD con el set de música de salón donde cada 20 minutos se escuchará la alerta/ timbre.

Señalización de tráfico interno

Se señalarán las zonas de ingreso, zona de salida y zonas de tránsito constante, haciendo uso de flechas en el piso con direcciones de ida y vuelta según corresponda, las mismas se deberán colocar en distancias referenciales acorde a cada restaurante.

Todas las señaléticas que correspondan al marcado de dirección de tránsito, inhabilitación de mesas, división de escalera, línea frente a barra de despacho, deberán ser con el modelo de cinta adhesiva amarilla con el nombre de Pardos Chicken.

Adicional a ello, en las escaleras se colocará una línea en el medio que permita diferenciar el flujo del tráfico (subida y bajada).

Acciones de comunicación y motivación

Minimeeting

El primer día de apertura se deberá realizar un importante y poderoso Minimeeting explicando todas las actividades que se han implementado por seguridad, se dará mucho aliento a nuestros anfitriones y se contará con un video motivador.

Líder comunica

Para este Líder Comunica inicial, la novedad será contar con un video el cual tendrá un mensaje motivador impulsando nuestras operaciones (se les hará llegar con anticipación a cada LR para que lo puedan visualizar en el primer Minimeeting).

Capacitación a los anfitriones

Teniendo en cuenta la importancia de la participación de todo el equipo de anfitriones se les capacitará diariamente antes de iniciar la operación en base a este protocolo de Bioseguridad.

Todas las capacitaciones relacionadas COVID-19, deberá ser correctamente registrada y documentada, para ello en primer lugar utilizaremos nuestro formato de Minimeeting y adicional a ello debemos de imprimir el Líder Comunica, que servirá como medio de capacitación y difusión, y detrás de la hoja del Líder Comunica cada anfitrión en el turno

firmará luego de haber recibido y entendido la capacitación (no olvidar que nuestro formato de Minimeeting junto con el Líder Comunica impreso, deben ser archivados y custodiados por un período mínimo de 3 meses), adicional a ello también utilizaremos nuestra plataforma SAPOS para difundir material de refuerzo a estos temas, los cuales deben ser desarrollados teniendo en cuenta los siguientes puntos:

Medidas preventivas de bioseguridad dentro de la empresa frente al COVID-19.

- Detección y dirección de personas con posibles síntomas (Tomar como guía el Protocolo de Identificación de Riesgos).
- Medidas a emplear en caso haya personas confirmadas (Tomar en cuenta el Protocolo Enfermedad COVID-19)
- Contacto continuo con centros de salud cercanos para la atención de emergencia por COVID-19 (Tomar en cuenta el Protocolo Enfermedad COVID-19).
- Medidas de acción frente a sintomatología (Tomar en cuenta el Protocolo Enfermedad COVID-19).
- Medidas de distanciamiento social (Tomar en cuenta el Protocolo Bioseguridad y Reactivación COVID-19).
- Medidas de aislamiento obligatorio a personas confirmadas (Tomar en cuenta el Protocolo Bioseguridad y Reactivación COVID-19).
- Medidas de bioseguridad para prevención en el servicio frente al COVID-19.
- Desinfección y limpieza constante.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

El cumplimiento de los estándares y regulaciones de inocuidad alimentaria tienen un impacto positivo en la reputación del restaurante, al mantener altos estándares de seguridad alimentaria, el restaurante se posiciona como un establecimiento confiable y comprometido con la calidad de los productos y servicios que ofrece. Así mismo teniendo en cuenta que la inocuidad alimentaria y la calidad de servicio no solo se limita a la seguridad de los alimentos, sino que también puede influir en aspectos como la presentación, el sabor y la frescura de los platos por lo que la aplicación adecuada de prácticas de inocuidad alimentaria contribuye a garantizar que los alimentos se sirvan en óptimas condiciones, lo que mejora la calidad general del servicio.

El personal de la empresa debe cumplir rigurosamente con los protocolos de bioseguridad con el fin de asegurar la seguridad alimentaria y ofrecer un servicio de excelencia. Es crucial que todas las acciones se ajusten a los estándares de HACCP, que es un sistema de evaluación de peligros y control de puntos críticos. Los siete principios del HACCP, como el análisis de peligros, la identificación de puntos críticos de control y la implementación de acciones preventivas y correctivas, aseguran la inocuidad alimentaria.

Las buenas prácticas de manufactura (BPM) también desempeñan un papel fundamental en la garantía de la inocuidad, ya que abarcan aspectos operativos y de personal. Además, es importante prevenir la contaminación cruzada al manipular alimentos crudos y cocidos, asegurando la separación adecuada de utensilios y realizando prácticas como la desinfección de verduras, como el centrifugado de las lechugas.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda crear el manual de calidad como recomendación para mejorar el servicio de atención al cliente en la pollería Pardos Chicken de Santa Cruz. Esto implica ir más allá del contacto directo con el cliente y comprender sus necesidades, ofreciendo una atención personalizada. Es fundamental contar con empleados que establezcan relaciones sólidas con los clientes. Para lograrlo, se deben seguir ciertos pasos, como recibir los

productos y seguir la regla del primero que entra, primero que sale. Además, es importante seguir las pautas en cada proceso de corte de alimentos para garantizar la inocuidad alimentaria y asegurar un producto confiable y seguro, así alinearnos rápidamente con los cambios que se pueda suscitar, como por ejemplo sobre el COVID19 que en su primera instancia muchos locales de alimentos y bebidas cerraron, ya que no reaccionaron rápido a los cambios de protocolos de bioseguridad. El tema de inocuidad alimentaria cada vez tomo más auge y es por eso que debemos de estar actualizados con las eventuales modificaciones que puedan ocurrir en entorno ya sea político o social.

Se sugiere implementar un programa de fidelización que brinde beneficios adicionales y descuentos especiales a los clientes leales, así como llevar a cabo las demás acciones propuestas, con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Además, se recomienda estandarizar los procesos en el área de producción para garantizar la elaboración de cada plato a la carta, y explorar nuevas oportunidades que estén directamente relacionadas con la calidad del servicio. Esto permitirá desarrollar nuevas herramientas o categorías que sean necesarias para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

BIBLIOGRAFÍA

- Armendáriz, J. (2010). *Seguridad e Higiene en la Manipulación de Alimentos*. España: Paraninfo.
- Arrastía, H., Suárez, D., y Basabe, J. (2019). Diagnóstico de la gestión de la calidad e inocuidad en la Torrefactora Pinar. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114005/html/#redalyc_637869114005_ref24
- Arroyo, P. (2008). La alimentación en la evolución del hombre: su relación con el riesgo de enfermedades crónico degenerativas. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*, 431-440. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1665-11462008000600004
- Benavides, F. (2020). La salud de los trabajadores y la COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 154-158. doi:10.12961/aprl.2020.23.02.02
- Cáceres, L., Castro, N., Mucha, M., Poma, M., y Ramirez, B. (2022). *Elaboración e implementación de un Cuadro de Mandos para el control y monitoreo de las nuevas sedes de Pardo's Chicken*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3253/2022_ADYMA_22-2_04_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callupe, D., y Vilches, J. (2020). *Gestión de la inocuidad alimentaria en el restaurant "Gran Gourmet" Tarma – 201*. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6288/T010_70177790_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho, J., Cervantes, F., y Palacios, M. (2021). Historia y raíces territoriales de un sistema artesanal: la producción de queso en Reyes Etlá, Oaxaca. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*. doi:10.24836/es.v30i55.836

- Campos, M. (2021). Explorar y comer en la península de Yucatán, siglo XIX. *Península*, 107-133. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1870-57662021000100107ylang=es
- Castañeda, J., y Hernández, H. (2016). Lavado (higiene) de manos con agua y jabón. *Acta pediátrica de México*, 37(6), 355-357. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0186-23912016000600355
- Department of Agriculture. (2006). Household Food Security in the United States, 2006. *Economic Research Service*. Obtenido de https://www.ers.usda.gov/webdocs/publications/45889/12211_err49_reportsummary_1_.pdf?v=0
- Flores, M., y Flores, J. (2020). Impacto de la globalización en las estrategias de negocios en las empresas ecuatorianas. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1-11. doi:10.53734/eidea.vol3.id88
- Fullita, C. (2020). *Propuesta de valor al empleado para una empresa del sector turismo*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2797/FullitaCindy_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1
- García, A. (2012). *Seguridad e higiene en la Manipulación Alimentaria (Restaurantes, Hoteles y otras Colectividades)*. Madrid: Visión Libros.
- Gavilanes, M. (2018). *Los procesos de producción en las industrias alimenticias del sector norte de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en los costos de producción*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15501/1/UPS-GT002108.pdf>
- Gómez, B. (2016). *Manual de Manipulador de Alimentos*. Valencia: Margebooks.
- Gonzales, L., y Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido

de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huanes, J., y Aguilar, J. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los clientes de un restaurante de comida rápida en la ciudad de Trujillo – la Libertad, año 2019*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24063/TESIS%20TOTAL%20PDF.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ISO. (2023). *International Organization for Standardization*. Brisbane. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>

La Agencia Chilena para la Inocuidad y Calidad Alimentaria. (2019). *Guía para el diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control en establecimientos de alimentos HACCP*. Achipa. Obtenido de <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-HACCP.pdf>

León, R. (2017). Good handling practices and their influence on the quality of the food service. Lima -2014. *UCV-Scientia*, 9(2), 153-163. doi:10.18050/RevUcv-Scientia.v9n2a6

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Mesina, P., y Ogeda, E. (2016). *Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles*. Universidad de Concepción. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2390/3/Mesina%20-%20Ogeda.pdf>

Monroy, M., y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>

- Montoya, S. (2020). *Percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Cali*. Universidad ICESI. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87455/1/TG02920.pdf
- Mora, A., Orozco, J., Pampin, O., y Peñafiel, K. (2022). Hygienic handling of food and foodborne diseases. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 62(4), 804-811. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/01/1413107/557-1684-1-pb.pdf
- Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria. (2016). *Manual de análisis de peligros y puntos críticos de control - HACCP*. OIRSA. Obtenido de https://www.oirsa.org/contenido/biblioteca/Manual%20de%20an%C3%A1lisis%20de%20peligros%20y%20puntos%20cr%C3%ADticos%20de%20control%20-%20HACCP.pdf
- Paig, D. (2012). Identification and selection of environmental performance indicators (EPIs) for use in the management of European seaports. *Cardiff University*. Obtenido de https://orca.cardiff.ac.uk/id/eprint/28590/
- PardosChicken. (2023). Obtenido de https://www.pardoschicken.pe/nosotros#vision
- PardosChicken. (2023). Mision. Obtenido de https://www.pardoschicken.pe/nosotros#mision
- Paz, C., Balbinotti, L., Pasolini, M., y Assunta, M. (2016). Manipulación de alimentos en el ambiente doméstico como un factor de vulnerabilidad a las enfermedades transmitidas por los alimentos. *Revista Salud UDES*, 3(1), 51-58. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/publication/315726481_Manipulacion_de_alimentos_en_el_ambiente_domestico_como_un_factor_de_vulnerabilidad_a_las_enfermedades_transmitidas_por_los_alimentos/fulltext/58bd7e35a

- PerúRetail. (27 de 02 de 2020). Pardos Chicken abrirá en malls de Lima y apunta a Cusco y Arequipa. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/pardos-chicken-malls-lima-y-cusco-arequipa/>
- Portilla, D. (2020). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante anticuchería Tío Mario SAC, en el año 2020*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1167/PORTILLA%20GUIA%2c%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salgado, M., y Castro, K. (2007). Importancia de las buenas prácticas de manufactura en cafeterías y restaurantes. *Vector*, 2, 33-40. Obtenido de http://vip.ucaldas.edu.co/vector/downloads/Vector2_4.pdf
- Sánchez, J., y Neira, D. (2015). *Análisis y valoración de la situación de la política de seguridad alimentaria y nutricional en Colombia*. Universidad de la Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1078&context=maest_gestion_desarrollo
- Sánchez, M., y Sánchez, A. (2013). *Manipulación de alimentos para la venta en kiokos de chucherías, helados, frito y vending*. Málaga: IC Editorial.
- Solis, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos alimentos, Los Olivos 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/913/TITULO%20-%20Sol%C3%ADs%20Rivera%2C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación de calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Medellín: Universidad de Antioquía.
- Vera, J. (2017). *Incidencia de la Industrialización de Alimentos sobre la Salud y Hábitos Alimenticios en Santo Domingo de los Tsáchilas*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/89699/VERA%20-%20Incidencia%20de%20la%20industrializaci%C3%B3n%20de%20alimentos>

%20sobre%20la%20salud%20y%20h%C3%A1bitos%20alimenticios%20en%20S...pdf?sequence=1

Yiannas, F. (2009). *Cultura de Inocuidad Alimentaria*. New York: Based Food Safety Management System. Obtenido de <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/CULTURA-DE-LA-INOCUIDAD-Frank-Yiannas.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Protocolo COVID-19 - Pardos Chicken

Protocolos generales COVID-19

- Se prohíbe el saludo de mano y beso en la mejilla entre el personal, recuerda que para evitar el contagio realizaremos el nuevo saludo Pardos: “De corazón te saludo”, que es el gesto de saludo con el puño en el corazón, seguido del pulgar arriba.
- Cumplir con el correcto lavado de manos cada 15 minutos (No Negociable), antes de iniciar funciones en el restaurante, cada vez que cambiemos de actividad, antes y después de preparar alimentos, antes y después de ir al baño, manipular basura, etc. Apoyemos el cumplimiento de estos haciendo uso del instructivo de pared.
- Al estornudar o toser cubrirse la boca con el interior del codo flexionado o un pañuelo.
- Evitar tocarnos la cara (ojos, nariz y boca) con las manos, de ser así lavarse las manos.
- No escupir. Si es necesario hacerlo, utilizar un pañuelo desechable, depositarlo en una bolsa, anudarla y tirarla a la basura, luego lavarse las manos.
- Ventilar y permitir la entrada de luz solar.
- Para hacer uso de los aires acondicionados, el sistema de ventilación mecánica debe contar con lámparas UV, las cuales aseguran la inyección de aire limpio de forma adecuada.
- Si el anfitrión se siente resfriado o agripado, síntomas de tos, problemas respiratorios o fiebre, no deberá ir a trabajar, asimismo, deberá comunicarse de manera inmediata con el Líder de Restaurante, y deberá acudir a un Centro de Salud autorizado para esperar el diagnóstico.
- Evitar el contacto con personas que tengan enfermedades respiratorias o no haber estado en contacto directo con personas con casos confirmados por COVID-19. y si lo has tenido repórtelo de inmediato a tu Líder de Restaurante.
- Para la acostumbrada arenga al final del minimeeting, la podremos hacer junto al equipo sin la necesidad de abrazarnos y guardando la distancia mínima necesaria de 1.5 metros como mínimo.
- Cumplir con la desinfección de nuestros utensilios, aplicar 10 mililitros o 2 cucharaditas de lejía por 1 litro de agua y dejar reposar por 15 minutos y luego escurrir.
- Es recomendable hacer uso de la mano no dominante para manipular superficies, de esta manera evitamos tener contacto con nuestro rostro.

Anexo 2.

Preparación de químicos para limpieza y desinfección - Pardos Chicken

Preparación de compuestos químicos para desinfección de superficies

Hipoclorito de Sodio al 0,1%.

- Preparación de 1 L de hipoclorito de Sodio al 0,1 %:
- Medir 10 ml (dos cucharaditas de 5 ml cada una) de lejía al 5 %
- Enrasar a 1 L de agua.
- Tomar la precaución de no inhalar la solución.
- Seguir las instrucciones del fabricante para la aplicación.
- Revisar la fecha de vencimiento para asegurarse de que el producto no haya vencido.
- Nunca se debe mezclar cloro con amoníaco ni con otros productos de limpieza.
- La lejía que no esté vencida será eficaz contra los coronavirus si se diluye adecuadamente.
- Dado que la concentración de 0,1 % de hipoclorito de sodio es alta para tener contacto directo con la piel, se debe utilizar guantes para aplicarla.

Solución de alcohol al 70%.

- Preparación de 100 ml de alcohol etílico al 70 %.
- Medir 70 ml de alcohol etílico al 70%.
- Diluir en agua destilada o agua hervida fría, completar a 100 ml.
- Hacer la dilución en un lugar ventilado. Tomar las precauciones de no inhalar la solución.

Peróxido de hidrógeno:

- Preparación de 100ml de Peróxido de hidrógeno al 0,5%.
- Medir 17ml de agua oxigenada al 3%.
- Diluir en agua destilada o agua hervida fría, completar a 100ml de agua.
- Hacer la dilución en un lugar ventilado. Tomar la precaución de no inhalar la solución.

Anexo 3.

Ficha de control de síntomas y temperatura frente al COVID-19 de carácter declarativo

FICHA DE CONTROL DE SÍNTOMAS Y TEMPERATURA FRENTE AL COVID-19			
I. DATOS DEL TRABAJADOR O VISITA			
1. APELLIDOS Y NOMBRES:			
2. PUESTO		3. DNI:	
4. EMPRESA O INSTITUCIÓN (en caso de visita)			
5. FECHA Y HORA:		6. N° DE TELEFONO:	
7. FECHA DE NACIMIENTO:		8. EDAD:	
9. DOMICILIO			
II. CUADROS CLÍNICOS			
10. SINTOMAS :		11. TEMPERATURA:	
Tos		Malestar general	
Dolor de garganta		Diarrea	Dolor: Muscular
Congestión nasal		Nauseas / Vómitos	Abdominal
Dificultad respiratoria		Cefalea	Pecho
Fiebre/escalofrío		Irritabilidad y Confusión	Articulaciones
Otros, especificar			
12. CONDICIÓN DE COMORBILIDAD			
	Embarazo		Post parto
	Enfermedad cardiovascular		Inmunodeficiencia (incluye VIH)
	Diabetes		Enfermedad renal
	Enfermedad Hepática		Daño hepático
	Enfermedad crónica neurológica o neuromuscular		enfermedad pulmonar crónica
	Otros, especificar		
III. INFORMACIÓN DE VIAJE Y EXPOSICIÓN			
13 ¿Haz viajado en los últimos 14 días?		SI	NO
Si la respuesta es SÍ, especificar los lugares:			
14 ¿Haz visitado algún establecimiento de salud en los 14 días previos al inicio de síntomas?		SI	NO
Si la respuesta es SÍ, especificar el centro de salud:			
15 ¿Haz tenido contacto cercano con una persona con infección respiratoria aguda en los 14 días previos?		SI	NO
Si la respuesta es SÍ, especificar el grado de parentesco o afinidad:			
15 ¿Ha tenido contacto con un caso confirmado o probable en los 14 días previos al inicio de síntomas?		SI	NO
IV. DECLARACIÓN JURADA			

Anexo 4.

Control diario de seguridad y calidad de la comida

COMPROBACIÓN DIARIA DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA COMIDA (CSCC)													
Fecha: _____													
Líder de restaurante apertura: _____						Líder de restaurante cierre: _____							
Hora de realización de prueba de producto: _____						Hora de realización de prueba de producto: _____							
D: DESAYUNO A: PRUEBA DE PRODUCTO: Se colocará un ✓ si el producto cumple con las características descritas en el recetario y/o manual de operaciones o se colocará X si no cumple con dichas características. Además de la x, se colocará en el recuadro de observaciones una anotación que explique lo observado. ALMUERZO C: CENA													
CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO													
Los PRODUCTOS DIARIOS se prueban todos los días y los COMBOS (1,2,3,4) se prueban como adicional en los días mencionados.													
PRODUCTOS	COLOR		OLOR		SABOR		TEXTURA / PIEL		TEMPERATURA INTERNA (+80°C)		COCCIÓN		OBSERVACIONES
	A	C	A	C	A	C	A	C	A	C	A	C	
PRODUCTOS DIARIOS LUNES A DOMINGO	PARDOS BRASA												
	CHICHA PARDOS												
	LECHUGA												
	BETARRAGA												
	VAINITA												
	ZANAHORIA												
	AJÍ												
	MAYONESA												
	VINAGRETA												
	ADEREZO CESAR'S												
HONEY MUSTARD													
COMBO 1 MAR - VIE	TEQUEÑOS BRASA												
	PAPAS FRITAS												
	GUACAMOLE												
COMBO 2 JUE - SAB	ANTICUCHO												
	PAPAS AMARILLAS DORADAS												
	GUACAMOLE												
COMBO 3 DOM	BROCHETA												
	PAPAS FRITAS												
	CHIMICHURRI												
COMBO 4 LUN - MIE	PARDOS PARRILLERO												
	PAPAS FRITAS												
	CHIMICHURRI												
ÁREA DE PRODUCCIÓN (PARRILLA, FRITURAS, ENSALADAS)						TEMPERATURA INTERNA DE FRITURAS							
EQUIPO	PRODUCTO MEDIDO	TEMPERATURA	TEMP. CORRECTA	PROD. DENTRO DEL VCTO.	PRODUCTO MEDIDO	TEMPERATURA	TEMPERATURA CORRECTA						
CÁMARA DE REFRIGERACIÓN		°C	S / N	S / N	TEQUEÑOS (MIN. 80°C)	°C	S / N						
CONGELADORA		°C	S / N	S / N	PAPAS (MIN. 80°C)	°C	S / N						
MESA FRÍA DE ENSALADAS		°C	S / N	S / N	CHICHARRÓN (MIN. 80°C)	°C	S / N						
MESA FRÍA DE FRITURAS		°C	S / N	S / N	POLLO PANKO (MIN. 80°C)	°C	S / N						
MESA FRÍA PARRILLA		°C	S / N	S / N	PAPAS DORADAS (MIN. 80°C)	°C	S / N						
ÁREA DE ALMACEN						VERIFICAR CONSTANTEMENTE							
EQUIPO	PRODUCTO MEDIDO	TEMPERATURA	TEMP. CORRECTA	PROD. DENTRO DEL VCTO.	TERMOMETRO FUNCIONANDO CORRECTAMENTE			S / N					
CONGELADOR 1		°C	S / N	S / N	TODOS LOS PRODUCTOS SE ENCUENTREN DENTRO DE LA FECHA DE VENCIMIENTO DE FABRICA			S / N					
CONGELADOR 2		°C	S / N	S / N	TAPPERS, BALDES, JABAS Y CESTAS CON STICKER DE COLOR QUE INDIQUE FECHA DE PRODUCCIÓN, INGRESO O DESCONGELAMIENTO			S / N					
CONGELADOR 3		°C	S / N	S / N	SE ENCUENTRAN TODOS LOS INSUMOS DISPONIBLES PARA EL CORRECTO LAVADO DE MANOS: JABON ANTIMICROBIAL, GEL GERMICIDA Y PAPEL TOALLA.			S / N					
CONGELADOR 4		°C	S / N	S / N	GUANTES DESCARTABLES, MALLAS PROTECTORAS, BUCONASALES SIEMPRE DISPONIBLES.			S / N					
CONGELADOR 5		°C	S / N	S / N									
CONGELADOR 6		°C	S / N	S / N									
VC COOLER 1		°C	S / N	S / N									
VC COOLER 2		°C	S / N	S / N									
VC COOLER 3		°C	S / N	S / N									
ÁREA DE DELIVERY						ÁREA DE SERVICIO							
EQUIPO	PRODUCTO MEDIDO	TEMPERATURA	TEMP. CORRECTA	PROD. DENTRO DEL VCTO.	EQUIPO	PRODUCTO MEDIDO	TEMPERATURA	TEMP. CORRECTA	PROD. DENTRO DEL VCTO. CORRECTO				
VC COOLER 1		°C	S / N	S / N	VC COOLER 1		°C	S / N	S / N				
VC COOLER 2		°C	S / N	S / N	VC COOLER 2		°C	S / N	S / N				
VC COOLER 3		°C	S / N	S / N	VC COOLER 3		°C	S / N	S / N				
IMPORTANTE						OBSERVACIONES U OCURRENCIAS							
ES MUY IMPORTANTE MANTENER ESTE DOCUMENTO EN ARCHIVO POR													

Anexo 5.

Protocolo de lavado de manos

Mantengamos nuestras *Manos Limpias!!*

- 

Moja tus manos y antebrazos con abundante agua.
- 

Aplica suficiente jabón antibacterial desde las palmas de las manos hasta el antebrazo.
- 

Frota las manos por ambos lados entrelazando los dedos, frota las uñas en las palmas hasta el antebrazo, como mínimo por 20 segundos.
- 

Enjuaga bien tus manos desde el antebrazo hasta el final de los dedos.
- 

Seca tus manos con papel toalla desechable. Con el mismo papel cierra el grifo de agua y aplica alcohol en gel.

Prevención para nosotros...
¡Seguridad para el invitado!

Anexo 6.

Protocolo de lavado y desinfección de verduras

- Lavar con abundante agua corriente.
- Agregar 0.5ml. de lejía por litro de agua.
- Sumergir las verduras durante 15 minutos.
- Enjuagar con agua filtrada o hervida fría.

Anexo 7.

Protocolo de recepción de mercadería de proveedores

Los proveedores deben de cumplir con los siguientes lineamientos, sin excepción alguna:

- A todo proveedor se le tomará la temperatura la cual no deberá exceder de los 37.3 °C.
- Llevar un registro diario de las temperaturas del personal de despacho de las empresas proveedoras, el cual se encontrará a cargo del Líder de almacén.
- Usar el uniforme (incluye calzado) completo, limpio y en buen estado.
- Contar con guantes y cofias limpias y en buen estado.
- Contar con una mascarilla KN95 o doble mascarilla (una quirúrgica de tres pliegues debajo y sobre ella una mascarilla comunitaria) durante todo el tiempo que permanezca en las instalaciones de la empresa, en buen estado.
- Portar sus credenciales de presentación en todo momento.
- Usar gel antibacterial antes de iniciar el despacho o entrega.
- Las jabas o equipos en donde se hace entrega de la mercadería se deben de encontrar limpias, desinfectadas y en buen estado. Este procedimiento se debe realizar en la puerta de ingreso de proveedores de cada restaurante.
- Las frutas, verduras y demás insumos sin empaque deberán de desinfectarse con el método actual de desinfección estipulado en el manual de operaciones (Protocolo de Lavado y Desinfección de Verduras), se realiza inmediatamente al recibir el producto.
- Guardar la distancia necesaria con las demás personas a menos de 1.5 metros.
- Eliminar los empaques que no son necesarios para las siguientes etapas del proceso.
- Personal de empresa proveedora con temperatura elevada y con síntoma de resfrío no podrán realizar el despacho. Contactarse de inmediato con la empresa proveedora para que aplique el plan de contingencia que cada unidad de negocio deberá haber exigido con antelación, cualquier punto observable donde se devuelva la mercadería el proveedor tendrá que garantizar el abastecimiento en el siguiente turno si fuera el caso.
- El Líder de Almacén y los anfitriones por ningún motivo deberán manipular los envases, jabas y/o bandejas de traslado de los proveedores sin que estos hayan sido previamente rociados y desinfectados con spray de solución desinfectante (10 mililitros o 2 cucharaditas de lejía por 1 litro de agua). Esto aplica también cuando se saque o baje productos, empacados y envasados del almacén a cocina.