

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing

Trabajo de Investigación

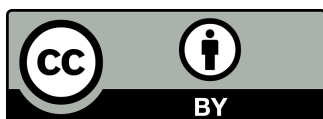
**Impacto de la implementación de los protocolos de  
bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes  
del restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020**

Stefhany Gheraldine Rodriguez Donaires  
Fernando Michael Vargas Ccanto

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

**Dedicatoria**

A mi madre y mis abuelos por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su apoyo ofrecido día a día, y por haberme llevado paso a paso en el aprendizaje, para un futuro mejor.

Stefhany G. Rodriguez Donaires

**Dedicatoria**

A Dios y a todos mis familiares que han estado apoyándome a lo largo de mi carrera profesional con mis estudios y metas para poder salir adelante.

Fernando M. Vargas Ccanto

## **Agradecimientos**

A Dios, por darnos fortaleza en cada momento difícil de nuestras vidas y por la buena salud que nos permite cada día seguir cumpliendo nuestras metas planteadas.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional en cada etapa de nuestras vidas y también por habernos formado con excelentes valores que nos definen como las personas que somos hoy en día, muchos logros se los debemos a ustedes, incluyendo esta investigación, gracias por su inmenso amor y atención.

A nuestro asesor, Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos, por su ayuda, paciencia y dedicación en el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad Continental, por ser fuente de aprendizaje y por los conocimientos brindados que han servido de pilar fundamental para la culminación de nuestra carrera profesional.

## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido .....	v
Lista de Tablas .....	viii
Lista de Figuras .....	x
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Delimitación de la Investigación.....	16
1.1.1. Espacial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento de Problema.....	16
1.3. Formulación del Problema .....	20
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problemas específicos.....	20
1.4. Objetivos de la Investigación .....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
1.5. Justificación de la Investigación .....	21
1.5.1. Justificación teórica.....	21
1.5.2. Justificación práctica.....	22
1.5.3. Justificación metodológica.....	22
Capítulo II: Marco Teórico .....	23
2.1. Antecedentes de Investigación .....	23
2.1.1. Artículos científicos.....	23
2.1.2. Tesis nacionales .....	26
2.1.3. Tesis internacionales.....	28
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.2.1. Protocolos de Bioseguridad Covid 19 .....	29
2.2.1.1. Definición.....	29
2.2.1.2. Importancia.....	30

2.2.1.3.	Protocolos de Producción.....	30
2.2.1.4.	Protocolos de Atención. ....	31
2.2.1.5.	Protocolos de Reparto. ....	32
2.2.2.	Satisfacción del cliente. ....	33
2.2.2.1.	Definición.....	33
2.2.2.2.	Beneficios.....	34
2.2.2.3.	Elementos de la satisfacción. ....	35
2.2.2.3.1.	Las expectativas. ....	35
2.2.2.3.2.	El rendimiento percibido.....	36
2.2.2.3.3.	Niveles de satisfacción.....	37
2.3.	Definición de Términos Básicos.....	37
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....		39
3.1.	Hipótesis.....	39
3.1.1.	Hipótesis general.....	39
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	39
3.2.	Identificación de las Variables .....	39
3.3.	Operacionalización de las Variables .....	41
Capítulo IV: Metodología .....		45
4.1.	Enfoque de la Investigación.....	45
4.2.	Tipo de Investigación.....	45
4.3.	Nivel de Investigación.....	45
4.4.	Métodos de Investigación.....	46
4.4.1.	Método general.....	46
4.4.2.	Método específico.....	47
4.5.	Diseño de investigación.....	47
4.6.	Población y muestra.....	48
4.6.1.1.	Población.....	48
4.6.1.2.	Muestra.....	48
4.6.1.2.1.	Unidad de análisis.....	49
4.6.1.2.2.	Tamaño de la muestra.....	49
4.6.1.2.3.	Selección de la muestra.....	50
4.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	50
4.7.1.	Técnicas.....	50

4.7.2. Instrumentos.....	51
4.7.2.1. Diseño.....	51
4.7.2.2. Confiabilidad.....	52
4.7.2.3. Validez .....	53
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	53
Capítulo V: Resultados .....	55
5.1. Descripción del trabajo de campo. ....	55
5.2. Presentación de resultados. ....	55
5.3. Contrastación de resultados.....	77
5.4. Discusión de resultados.....	88
Conclusiones .....	91
Recomendaciones .....	93
Referencias.....	95
Apéndices.....	99
Apéndice A .....	100
Apéndice B.....	102
Apéndice C.....	105
Apéndice D .....	106
Apéndice E.....	107
Apéndice F.....	108
Encuesta .....	108



## Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	41
Tabla 2. Confiabilidad de la variable Protocolo de bioseguridad Covid 19Cronbach.	53
Tabla 3. Confiabilidad de la variable Satisfacción del cliente.....	53
Tabla 4. Resultados de análisis de datos generales .....	56
Tabla 5. Resultados Protocolos de bioseguridad Covid 19.....	57
Tabla 6. Resultados Protocolos de producción Covid 19 .....	58
Tabla 7. Resultados protocolos de atención Covid 19.....	62
Tabla 8. Resultados protocolos de reparto Covid 19 .....	67
Tabla 9. Resultados satisfacción del cliente.....	71
Tabla 10. Resultados de expectativas .....	72
Tabla 11. Resultados de rendimiento percibido.....	74
Tabla 12. Resultados de niveles de satisfacción .....	76
Tabla 13. Prueba de normalidad de protocolos de bioseguridad Covid 19 y satisfacción del cliente .....	77
Tabla 14. Prueba de correlación entre protocolos de bioseguridad Covid 19 y satisfacción del cliente. ....	78
Tabla 15. Valores de la Rho de Spearman .....	79
Tabla 16. Prueba de normalidad de protocolos de producción Covid 19 y satisfacción del cliente .....	80
Tabla 17. Prueba de correlación entre protocolos de producción Covid 19 y satisfacción del cliente .....	81
Tabla 18. Valores de la Rho de Spearman .....	81
Tabla 19. Prueba de normalidad de protocolos de atención Covid 19 y satisfacción del cliente.....	83

Tabla 20. Prueba de correlación entre protocolos de atención Covid 19 y satisfacción del cliente.....	84
Tabla 21. Valores de la Rho de Spearman.....	84
Tabla 22. Prueba de normalidad de protocolos de reparto Covid 19 y satisfacción del cliente.....	86
Tabla 23. Prueba de correlación entre protocolos de reparto Covid 19 y satisfacción del cliente.....	87
Tabla 24. Valores de la Rho de Spearman.....	87
Tabla 13. Matriz de Consistencia.....	100

## Lista de Figuras

Figura 1. Cantidad de clientes que visitaron el restaurante Exquisiteces, antes y después de la pandemia de Covid 19. ....	19
Figura 2. Comparación de diseños transeccionales descriptivos y correlacionales-causales. ....	46
Figura 3. ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los cocineros?.....	58
Figura 4. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de la zona y equipo de trabajo de la cocina?.....	59
Figura 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el cuidado de evitar tocarse la boca, nariz y ojos que tienen los cocineros?.....	60
Figura 6. ¿Qué tan satisfecho estás con el distanciamiento social que tienen los trabajadores entre ellos mismos? .....	61
Figura 7. ¿Qué tan satisfecho estás con el control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar?.....	63
Figura 8. ¿Qué tan satisfecho estás con la carta del menú de forma digital?.....	63
Figura 9. ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los mozos?.....	64
Figura 10. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de las mesas?....	65
Figura 11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la distribución de las mesas y el aforo? .....	66
Figura 12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el distanciamiento social que tienen los trabajadores con usted? .....	66
Figura 13. ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que lleva el personal de reparto? .....	67

Figura 14. ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección de manos por parte del repartidor al momento de entregarte tu pedido? .....	68
Figura 15. ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan tus pedidos? .....	69
Figura 16. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y seguridad del empaque de los productos? .....	70
Figura 17. ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago? .....	70
Figura 18. ¿Con respecto a comentarios o recomendaciones de otras personas, se logró superar sus expectativas, si es así que tan satisfecho está? .....	72
Figura 19. ¿Siente que los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están realizando de forma constante, qué tan satisfecho está al respecto? .....	73
Figura 20. ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio percibido frente a la competencia? .....	74
Figura 21. ¿Usted se siente más seguro y protegido con la implementación de estos protocolos, si es así que tan satisfecho se encuentra? .....	75
Figura 22. En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó? .....	76

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

El estudio empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, además consideró el diseño no experimental, de nivel correlacional - causal con un método deductivo. La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario que consta de 20 preguntas en el cual se usa la escala de Likert para la valoración. La muestra determinada para la presente investigación es de 263 clientes quienes degustan los platillos que ofrece el restaurante Exquisiteces en el transcurso de un mes. Para el procesamiento y análisis de la información se manejó el programa SPSS en su versión 22 donde se pudo realizar el cruce de los datos obtenidos a través de tablas y gráficos.

Como resultado se obtuvo un nivel de correlación alta (0.678), entre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces. Concluyéndose que existe un buen manejo de las medidas de bioseguridad que ayuda a que los consumidores se sientan más seguros y protegidos al momento de acudir y degustar los platillos de este restaurante haciéndolos sentir satisfechos con la atención prestada en tiempos de pandemia.

**Palabras Clave:** Protocolos de bioseguridad, Satisfacción, Clientes, Restaurantes, Covid 19.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine the impact of the implementation of the Covid 19 biosafety protocols on the satisfaction of the clients of the Exquisiteces restaurant, Huancayo, 2020.

The study used a quantitative approach of the applicative type, in addition it considered the non-experimental design, correlational-causal level with a deductive method. The technique used for data collection is the survey and the instrument applied is a questionnaire consisting of 20 questions in which the Likert scale is used for the assessment. The sample determined for the present investigation is 263 clients who taste the dishes offered by the Exquisiteces restaurant in the course of a month. For the processing and analysis of the information, the SPSS program was used in version 22 where it was possible to cross the data obtained through tables and graphs.

As a result, a high correlation level (0.678) was obtained between the biosafety protocols and the satisfaction of the clients of the Exquisiteces restaurant. Concluding that there is good management of biosecurity measures that helps consumers feel safer and more protected when visiting and tasting the dishes of this restaurant, making them feel satisfied with the care provided in times of pandemic.

**Key Words:** Biosafety protocols, Satisfaction, Customers, Restaurants, Covid 19.

## **Introducción**

La presente investigación es un estudio del impacto que causa los protocolos de bioseguridad en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces en tiempos de pandemia, ya que como se sabe, antes de esta crisis el éxito de una empresa de restaurantes estaba relacionada con brindar una buena calidad de servicio donde se seguían pautas como el saludo, la amabilidad y la presencia de los que atendían, sin embargo, esto ha ido cambiando debido a la coyuntura actual que se está atravesando, es así que esas pautas pasan a segundo plano y la seguridad junto con los protocolos de bioseguridad se vuelven de mayor importancia para determinar la satisfacción de los clientes.

Por esa razón, el objetivo principal de esta investigación es determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020. Por consiguiente, el presente estudio es de vital importancia para el restaurante en mención ya que permitirá conocer la relación entre los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes.

En el capítulo I, que es el planteamiento del estudio se empieza abordando el problema, luego la formulación del mismo. También están los objetivos generales y específicos además de la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

En el capítulo II, que es el marco teórico, se encuentran estudios similares realizados en otros países y universidades que sirven como antecedentes para el desarrollo de la investigación, aparte de ello están las bases teóricas y la definición de términos básicos que ayudan a aclarar el significado de las palabras utilizadas en el estudio.

En el capítulo III, que corresponde a las hipótesis y variables, primero se plantea la hipótesis general que es “La implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020”, para después plantear las hipótesis específicas. Luego se pasa a explicar cada variable empezando por la independiente que en este caso son los protocolos de bioseguridad y la dependiente que es la satisfacción de los clientes. Y por último está la operacionalización de las variables donde se da a conocer de forma resumida el método por el cual estas serán medidas o analizadas.

En el capítulo IV, concerniente al marco metodológico se detalla que la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel correlacional - causal, de diseño no experimental y con un método deductivo. Asimismo, que el presente estudio utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y para el instrumento se eligió el cuestionario, que fueron aplicados a los 263 clientes del restaurante Exquisiteces quienes corresponden a la muestra seleccionada.

En el capítulo V, se presenta el análisis de los resultados obtenidos por el instrumento aplicado junto con la presentación y discusión de resultados, donde se da a conocer el nivel de correlación de cada hipótesis. Y ya al final se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó durante esta investigación, a la par también están las referencias bibliográficas y los anexos.

Los autores.



## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Espacial.**

La presente investigación se realizará en el restaurante exquisiteces, que está ubicado en la avenida San Carlos N°300, en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, tomando como referencia a los clientes que frecuentan dicho restaurante.

#### **1.1.2. Temporal.**

La presente investigación estará delimitada temporalmente en un lapso de seis meses, se inició en junio de 2020 hasta diciembre del mismo año. En el transcurso de este tiempo se investigará y recabará la información necesaria para la presente tesis.

#### **1.1.3. Conceptual.**

La presente investigación tendrá como libros base a Kotler y Armstrong (2012), con su libro que titula “Marketing”, en su decimocuarta edición, junto con Kotler y Keller (2012), con el libro “Dirección de marketing” en su decimocuarta edición, además del libro “Fundamentos de Marketing” en su primera edición, escrito por Monferrer D. (2013), estos aportarán con los conceptos principales para la investigación sobre la variable satisfacción de los clientes.

### **1.2. Planteamiento de Problema**

Nunca antes la seguridad, bienestar y salud han sido de vital importancia para todos los aspectos la vida, ya sea en el lugar de trabajo, haciendo compras, comiendo fuera de casa o haciendo uso del transporte público, los trabajadores y consumidores en

todo momento buscan confianza, seguridad y tranquilidad de las empresas, por ello hace falta una evaluación de las medidas que están tomando las empresa y como estas llegan a impactar en los clientes, El ministerio de salud de Bogotá (1997), define a los protocolos de bioseguridad como un conjunto de medidas de prevención, que tienen por finalidad mantener controlados los factores de riesgo que proceden de agentes infecciosos, biológicos, físicos o químicos, generando la prevención de impactos nocivos y así asegurando que ciertos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores y consumidores. Debido a la situación actual, estos procedimientos son de gran importancia en las organizaciones, impactando así en la satisfacción del cliente al recibir un producto o servicio.

La crisis ocasionada por esta pandemia afecta a nivel global a todas las empresas del rubro restaurantes, es por ello que distintos países están tomando medidas para que este sector pueda seguir en funcionamiento y no se afecte la salud de su población. La Organización Mundial de la Salud (2020) menciona que las empresas alimentarias, como los restaurantes, a nivel global, deben de disponer de un sistema de inocuidad de los alimentos ya que los trabajadores de este rubro no pueden ejecutar sus labores desde su hogar. Además, Gomes y Stedefeldt (2020) mencionan que la adopción de medidas de bioseguridad en el sector restaurantes, ayuda a que estas empresas sigan en funcionamiento además de ayudar a muchos trabajadores a mantener sus empleos.

En el Perú, hay muchas empresas que también se vieron afectadas por la crisis actual, la industria alimenticia, específicamente los restaurantes, tuvieron que cerrar sus puertas al público cuando empezó la cuarentena decretada por el presidente Vizcarra en marzo del año 2020, no es hasta mayo que los restaurantes por fin pudieron enviar alimentos a domicilio y en julio recién tuvieron la posibilidad de abrir sus locales a sus clientes, en todo momento cumpliendo con medidas de bioseguridad que fueron

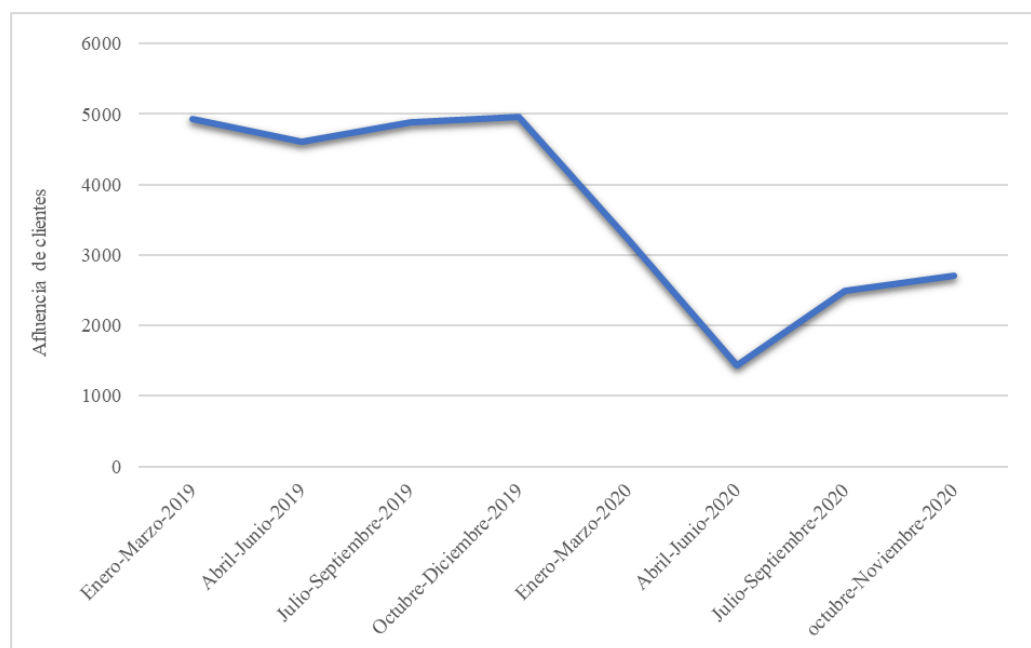
establecidas por el gobierno. Ministerio de Salud del Perú (MINSA,2020), menciona que a través de una guía técnica se establecerá las condiciones sanitarias que deben cumplir los restaurantes y servicios afines para salvaguardar la salud pública ante la pandemia del Covid-19. Las medidas que está tomando el gobierno peruano afectan directamente a la atención al público lo cual repercute en la satisfacción que los clientes puedan tener, Pacheco (2020) menciona que el aforo de los locales de comida deberá verse reducido en 40% lo que disminuye la cantidad de clientes afectando a todas las empresas del sector. Estas acciones están generando cambios en muchos niveles hacia los restaurantes.

En la ciudad de Huancayo, existen aproximadamente 1540 restaurantes, que se están viendo afectados debido a las restricciones generadas por esta crisis y están en una constante guerra para poder mantenerse en el mercado. Debido a esto, cada restaurante está implementando medidas de bioseguridad con la finalidad de mantener a sus clientes satisfechos, sin embargo, no muchas de estas empresas miden el impacto que estos protocolos pueden estar generando entre sus clientes y por ende no saben si realmente están superando esta crisis. Kotler y Armstrong (2008) mencionan que: “Los clientes se forman expectativas acerca del valor y la satisfacción que diversas ofertas de marketing les brindarán, y compran de acuerdo con ellas. Los clientes satisfechos compran de nuevo y les cuentan a otros individuos sobre sus buenas experiencias” (p.7). Anteriormente los clientes también daban importancia a diversos protocolos de salubridad e higiene sin embargo en el contexto actual las medidas de bioseguridad que tomen los restaurantes con el fin de salvaguardar la salud frente al Covid-19 tienen mayor influencia sobre las expectativas y percepciones de los clientes.

Por ello se puede afirmar que, si se logra hacer el uso correcto de las medidas de bioseguridad Covid-19 se tendrá como resultado un alto nivel de satisfacción en la

mayoría de clientes que visiten o utilicen el servicio de reparto en un restaurante, eso conlleva a que los consumidores hagan recomendaciones y comentarios positivos para la marca, lo cual ayudará a mantenerse en el mercado a pesar de la crisis actual por la que se está pasando, también, se podrá conseguir mayor aprobación por parte de los consumidores resultando en una empresa más competitiva, haciendo de la situación por la que pasa el mundo, una oportunidad de crecimiento.

El restaurante Exquisiteces también se vio afectado por la crisis actual disminuyendo la cantidad de clientes que pedían sus platillos, de acuerdo a lo mencionado por el dueño podemos observar en el siguiente gráfico como la cantidad de clientes tuvo cambios radicales.



*Figura 1.* Cantidad de clientes que visitaron el restaurante Exquisiteces, antes y después de la pandemia de Covid 19.

Esta empresa desde sus inicios manejó protocolos basados en la buena atención hacia sus clientes, con la finalidad de satisfacerlos y que estos queden fidelizados con la empresa, sin embargo, todo eso pasó a segundo plano debido a la crisis actual por la que atraviesa el país. Flores (2020) menciona en su artículo que el generar nuevas

propuestas, tener un propósito claramente definido y conocer de manera correcta las capacidades que tiene la organización son algunas de las claves para mejorar la situación por la que están pasando las empresas. Es por ello que este restaurante decide implementar ciertos protocolos de bioseguridad y así poder adaptarse a las nuevas exigencias del mercado. Así mismo es necesario para el gerente, conocer si estas nuevas medidas se están implementado de forma correcta, porque la seguridad de los clientes en la actualidad es lo más importante para toda empresa, de esta forma se podrá medir el impacto que tienen estos nuevos protocolos de producción, atención y reparto en la satisfacción de los clientes, para así ofrecer un mejor manejo de las exigencias que tienen los clientes, afrontar mejor esta pandemia, fomentar el crecimiento y desarrollo de este restaurante logrando así una ventaja competitiva.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de producción Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?
- ¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de atención Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?

- ¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de reparto Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de producción Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.
- Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de atención Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.
- Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de reparto Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

##### **1.5.1. Justificación teórica.**

Debido a la situación actual, el cliente en todo momento está pendiente de su protección y seguridad, es por ello que, constantemente evalúa los protocolos de bioseguridad que implementan los restaurantes, todo esto es expresado en su nivel de

satisfacción al salir del establecimiento, en base a esto, la presente investigación se justifica teóricamente porque se brindará conocimientos al restaurante Exquisiteces para que los empresarios puedan valerse de esa información y también para que esta empresa pueda tener un mejor crecimiento en el mercado a través de las teorías planteadas.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

El presente trabajo de investigación evidencia la importancia que tienen los protocolos de bioseguridad en el reinicio de actividades para las empresas del sector de restaurantes ya que como se sabe estas medidas son necesarias para proteger la salud de los clientes y evitar la propagación de la pandemia que se atraviesa actualmente.

Además, esta investigación ayudará al restaurante Exquisiteces a mejorar la implementación de estas medidas con la finalidad de tener clientes más satisfechos, lo cual favorecerá en su crecimiento y desarrollo.

### **1.5.3. Justificación metodológica.**

Esta investigación se justifica metodológicamente porque se elaborará un cuestionario que medirá el impacto de los protocolos de bioseguridad en la satisfacción del cliente, lo cual dará un aporte al método científico para que otros investigadores también puedan utilizarlo ya que en la investigación este instrumento será validado y por lo tanto confiable para la reutilización de otros interesados en el campo.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos

A nivel internacional, se encuentran artículos científicos que resaltan la importancia que tiene la implementación de protocolos de bioseguridad en las empresas:

Gomes y Stedefeldt (2020) en el artículo que titula “COVID-19 pandemic underlines the need to build resilience in commercial restaurants’ food safety”, que tuvo como objetivo recuperar y adaptar los sectores afectados ante las adversidades ocasionadas por el Covid 19. En la finalidad de la restauración comercial, generar esfuerzos de resiliencia para salvaguardar la salud de quienes consumen alimentos y de quienes los producen. Para el presente artículo consideró el nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, método descriptivo; su muestra tuvo una cantidad de 3800 empleados de restaurantes de Estados Unidos. Obteniendo como resultados que el 61.8% de los restaurantes y otras empresas a fines tuvieron que despedir a algunos de sus empleados, además el 53.2% informaron que los ingresos se redujeron entre un 50% a 90% a comparación del año pasado. La conclusión principal a la que llegaron los autores fue que es urgente que los restaurantes comerciales, como sistemas, desarrollen una resiliencia activa para hacer frente a la pandemia y sus repercusiones. Esta construcción de resiliencia se basa en la aplicación de prácticas seguras en la recepción, almacenamiento, producción, empaque, transporte y entrega de comidas; dar la bienvenida a los clientes en los restaurantes; así como asegurar condiciones de trabajo saludables para todo el personal, ya sean trabajadores de cocina, gerentes, limpiadores, camareros o repartidores.



Kim y Lee (2020) en el artículo titulado “Effects of COVID-19 on preferences for private dining facilities in restaurants”, tuvo el objetivo examinar el efecto que tiene la amenaza percibida y la relevancia del COVID-19, en la preferencia por los restaurantes con comedores privados y por lo que no lo son. Para esta investigación se consideró el nivel aplicativo, diseño no experimental transversal, método descriptivo; tuvo como muestra a 812 participantes que residen en los EE.UU. Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas son que la mayoría de los encuestados optaron por utilizar un comedor privado dándole un puntaje de 5.63 en una escala del 1 al 7 y un puntaje de 3.9 con la misma escala a los comedores públicos. La conclusión a la que se llegó en el presente estudio fue que los clientes que percibieron la amenaza generada por la pandemia del Covid-19 como alta, evalúan exhaustivamente las condiciones de los distintos espacios de comida, por ello es importante tomar en cuenta la implementación de comedores privados en restaurantes.

Coura, Viana y Martins (2020) en el artículo titulado “Food (in)security in Brazil in the context of the SARS-CoV-2 pandemic”, teniendo como objetivo el adoptar medidas para así poder reducir el riesgo de avería que tienen servicios encargados del abastecimiento de alimentos. Para esta investigación se consideró el nivel exploratorio, diseño no experimental transversal, método descriptivo. El resultado al que llegaron los autores fue que la industria de alimentos actualmente se enfrenta a numerosas incertidumbres, que están orientadas a una limitada producción, distribución, comercialización y preparación de alimentos. La conclusión a la que se llegó en el presente estudio fue que se necesita acatar todas las medidas que el gobierno determina para poder contribuir con los esfuerzos que este está tomando para disminuir la propagación del Covid-19 y reactivar la economía.

A nivel nacional de igual manera se pueden encontrar artículos científicos que hablan a cerca de la implementación de protocolos de bioseguridad en restaurantes y la satisfacción de los clientes:

Vega, (2020) en el artículo que titula “Covid19 e inocuidad alimentaria en el Perú: Normativa vigente y retos para su implementación en restaurantes y servicios afines”, que tuvo como objetivo la certificación de los principios generales de higiene que abarcan las buenas prácticas de manufactura, programas de higiene y saneamiento. La investigación fue considerada de tipo evaluativa con un diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal; tomaron en cuenta instrumentos extraídos de entidades públicas peruanas. En el presente estudio se obtuvo como resultados que la mayoría de los restaurantes están adoptando las medidas de protección implantadas por el gobierno, para así poder reiniciar sus actividades, también que los clientes que iban o van a restaurantes exigen la aplicación de normas sanitarias que corresponden a este tipo de sector, no únicamente bajo un registro otorgado por alguna agencia gubernamental, sino también por iniciativa propia. Se concluyó que estos procedimientos se volvieron más importantes para los clientes debido a la situación actual del Covid-19 y es necesario que toda empresa los implemente.

Pérez y Villalobos (2016) en su artículo titulado “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Chifa Pollería mi Triunfo Chiclayo en el centro educativo universitario Señor de Sipán, Lambayeque, Perú”; dicha investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Chifa-Pollería Mi Triunfo – Chiclayo. Este artículo de investigación es de tipo correlacional descriptivo y de diseño no experimental, transversal, posee dos hipótesis, la primera es “la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente” y la segunda es sobre “la no relación de

la calidad de servicio y satisfacción del cliente”; su muestra tuvo una cantidad de 132 clientes que acuden a este restaurante. Los resultados a los que se llegó es que se pudo determinar que, la calidad del servicio y rapidez brindada en el Chifa Pollería Mi Triunfo influye de manera directa en la satisfacción con un 74.2% de los consumidores estando de acuerdo con esta afirmación. Los autores pudieron llegar a la conclusión que las empresas tienen que ofrecer un servicio rápido y de calidad para así poder mantener a los clientes satisfechos.

### **2.1.2. Tesis nacionales**

A nivel nacional se han registrado algunas investigaciones que evalúan los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes:

Granados y Valenzuela (2019) en su tesis de pregrado titulada “Eficacia de un programa de limpieza y desinfección sobre la contaminación microbiana en superficies de un restaurante, Huancayo, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la eficiencia sobre un programa de limpieza y desinfección que evalúe la contaminación microbiana en las superficies de un restaurante de la ciudad de Huancayo. La investigación consideró el nivel aplicativo, diseño experimental, la muestra estuvo conformada por las superficies y utensilios del interior de la empresa mencionada, el instrumento que se usó para recolectar datos fue una lista de cotejo. El resultado de esta investigación fue que el aplicar un programa de limpieza y desinfección resultó siendo muy eficaz sobre la disminución de la contaminación microbiana en las superficies del restaurante de la ciudad de Huancayo, además se encontró un promedio de 61,29% de eficacia para limpieza de mesas y 99,21% para desinfección en el mostrador. Es por ello que, se diseñó un programa rutinario de limpieza y desinfección para superficies y utensilios de cocina, basado en el empleo de agua, detergente y desinfectante comercial.

Sunción (2018) en su tesis de pregrado titulada “Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales MEDSUN restaurante blanquiroja – Piura, 2018”, tuvo como objetivo el describir los mecanismos de control interno que se da en el restaurante Blanquiroja durante el año 2018. La investigación consideró el nivel aplicativo, diseño no experimental, método descriptivo; el instrumento que se usó para recolectar datos fue la entrevista. Los resultados que arrojó la investigación es que el restaurante Blanquiroja, ha sabido mantener la calidad, higiene y salubridad de los alimentos en condiciones óptimas, es por esta razón que el 80% de sus clientes se encuentran satisfechos con el servicio que se brinda. Además, se logró determinar el promedio de las dimensiones de calidad que es de 4.02 y también el promedio de satisfacción que es 4.44, puntajes que se encuentran dentro de la escala de medición. Finalmente se implementaron ciertas medidas de seguridad como extintores y alarmas contra incendios, lo que hizo que obtuvieran un certificado por parte de Defensa Civil, incluso se puso en funcionamiento algunos protocolos de bioseguridad donde los cocineros utilizan, prenda de cabeza, delantal, zapatillas.

Sandoval (2018) en su tesis titulada “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L”, cuyo objetivo fue determinar que influencia tiene la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de esta empresa. La investigación consideró el nivel aplicativo, no experimental y transaccional, método descriptivo; la muestra fue de 2608 clientes de la empresa, el instrumento utilizado fue el cuestionario. El resultado de este estudio nos muestra que, el 52.6% de los clientes consideran que la empresa RYJ Climotos S.R.L brinda un buen servicio de calidad, mientras que un 14.2% consideran que les falta mejorar. Además, se pudo constatar que el 55.9% de clientes encuestados compran con frecuencia lo que indica un buen nivel de fidelización. Y en cuanto a la comunicación con el cliente, el

61% afirmo que están de acuerdo en que los trabajadores de la empresa tienen un buen nivel de comunicación, lo que les hace sentir a gusto con el servicio ofrecido. Por otro lado, se calculó la correlación de Pearson, el cual arrojó un resultado del 0,699; esto indica que existe un grado de correlación medio alta entre ambas variables, en pocas palabras, se concluye que la calidad de servicio si influye en la satisfacción del cliente.

### **2.1.3. Tesis internacionales**

A nivel internacional se han registrado algunas investigaciones que evalúan los protocolos de bioseguridad y la satisfacción de los clientes:

Peñaherrera (2010), el título de su investigación fue “Desarrollo de procesos de bioseguridad en áreas de producción de alimentos en restaurante Bonny, Riobamba 2010”, su objetivo general fue el identificar que procesos de bioseguridad se están aplicando en el Restaurante Bonny. La investigación consideró el nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, método deductivo; la muestra fue de 134 trabajadores del restaurante mencionado, el instrumento que se utilizó para recolectar datos fue el cuestionario. El resultado obtenido de esta investigación es que se pudo constatar que el 60% del personal de cocina mantiene siempre una higiene escrupulosa en el lugar donde se preparan y manipulan los alimentos, mientras que el 30% lo hace casi siempre y el otro 10% a veces, demostrando así una ligera deficiencia. Del mismo modo, el 100% de encuestados respondió que se lavan frecuentemente sus manos con agua y jabón durante la preparación de los alimentos, lo que es muy acertado ya que las manos son un vehículo de transmisión. Y, por último, con respecto al uso de mascarillas, se determinó que solo el 30% de cocineros lo utilizan, lo que resulta inadecuado porque en ocasiones cuando estos están agripados podrían propagar sus gérmenes.

López (2018), el título de su investigación fue “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, su objetivo general fue determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de este restaurante. La investigación consideró el nivel aplicativo, diseño no experimental, método descriptivo - correlacional; la muestra estuvo conformada por 7 280 clientes del restaurante mencionado, el instrumento que se utilizó para recolectar datos fue el cuestionario. El resultado que arrojó este estudio fue que el 49% de los clientes no están de acuerdo sobre la imagen o apariencia que tiene el personal, lo cual representa una debilidad para el restaurante. Asimismo, también se menciona que el 70% de clientes se encuentran satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Pero, por otro lado, también existen clientes insatisfechos con un 41%, quienes dan a conocer que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, pues estos no se encuentran capacitados, además de que hay muy pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Protocolos de Bioseguridad Covid 19**

#### **2.2.1.1. Definición.**

El ministerio de salud (2020), define los protocolos de bioseguridad Covid 19 como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores y usuarios.

### ***2.2.1.2. Importancia.***

(Gobierno del Perú 2020), después de meses de cuarentena en el Perú, se decidió retomar las actividades, es por ello que, el gobierno hizo mención de la aprobación de algunos protocolos de bioseguridad para el sector de producción con el fin de un reinicio gradual y progresivo de actividades económicas del servicio de restaurantes. Asimismo, dan a conocer que esta es la única forma de hacer funcionar a estos establecimientos además de hacer frente a la Covid-19.

Esto nos da a entender, que, si los restaurantes quieren retomar sus actividades, tendrá que alienarse a los nuevos protocolos de bioseguridad dictados por el gobierno, para así poder laborar en este rubro con el cuidado necesario que se requiere.

### ***2.2.1.3. Protocolos de Producción.***

El Ministerio de Salud (2020), menciona que los protocolos de producción - Covid 19, son parámetros específicos que nos van a permitir producir alimentos con calidad y sin riesgo alguno frente a la situación por la que la sociedad está atravesando. Además, en cuanto a la inocuidad de los alimentos, la Organización Mundial de la Salud (2020), ha emitido recomendaciones de precaución, incluidos consejos sobre el seguimiento de buenas prácticas de higiene durante la manipulación y preparación de alimentos, como lavarse las manos, cocinar la carne a fondo y evitar posible contaminación cruzada entre alimentos cocidos y no cocidos.

En consecuencia, se debería asegurar el desempeño y operatividad de la cadena de producción y suministro de alimentos. El primordial objetivo va a ser asegurar la salud de los individuos para que todos los eslabones de la cadena logren seguir desempeñando su actividad.

A continuación, se presentan las medidas preventivas que se deben tomar en cuenta durante la preparación de los alimentos en un restaurante:

- Lavarse y desinfectarse las manos.
- El personal debe contar con los EPP.
- La zona y equipo de trabajo deben estar limpios y desinfectados.
- Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.
- Mantener distanciamiento social entre trabajadores.

#### ***2.2.1.4. Protocolos de Atención.***

Según el consultor Álvaro Arismendy (2020): “Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención”. Los protocolos brindan la oportunidad de estandarizar el estilo propio, el lenguaje con que su negocio quiere diferenciarse e impactar al cliente. Sin embargo, la realidad nos lleva a transformar este concepto bajo las nuevas medidas de seguridad que se tomarán por el Covid 19 para el cuidado de la sociedad, a continuación, se muestran los protocolos de atención que deberá seguir todo restaurante:

- Durante la atención, el personal de servicio (mozo, azafata, etc.) debe respetar el distanciamiento de al menos 1 metro con el cliente cuando éste tenga puesta la mascarilla.
- Si el cliente se retira la mascarilla la distancia entre el personal de servicios y el cliente debe ser de mínimo 2 metros. De no ser posible esto, el personal de servicio debe utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro.



- Las zonas de alto tránsito de personal y clientes como pasillos que facilitan el desplazamiento en el salón, deben ser de al menos 2 metros entre los bordes de las mesas del salón.
- La distribución de mesas y aforo del salón debe realizarse respetando la normativa vigente sobre el distanciamiento social y el uso de equipos de protección personal, bajo responsabilidad de la empresa que brinda el servicio.
- Los restaurantes deberán indicar a los clientes que el retiro de la mascarilla debe realizarse al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.
- Por último, se debe preferir pagos con sistemas virtuales, en caso de usar tarjetas o pagos en efectivo, se deben desinfectar las manos después de cada operación.

#### ***2.2.1.5. Protocolos de Reparto.***

El Comercio (2020), menciona en su artículo que el titular del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Edgar Vásquez, aseguró que los protocolos de reparto Covid 19 son las medidas preventivas que se tendrán en consideración al momento de recoger la comida en restaurantes y hacer la entrega a domicilio del cliente, todo esto con el fin de asegurar y proteger la vida de los relacionados. Estos ya se encuentran aprobados y proponen las siguientes medidas de prevención al momento de hacer el servicio de delivery:

- El personal debe contar con los EPP.
- Lavarse y desinfectarse las manos antes de recoger el pedido.
- Desinfectar el contenedor o vehículo donde se colocan los pedidos
- Desinfectar el dinero, tarjeta o dispositivo móvil después de cada uso.
- Mantener distanciamiento social con el cliente.

## **2.2.2. Satisfacción del cliente.**

### **2.2.2.1. Definición.**

Kotler y Keller (2012). Mencionan en su libro que “la satisfacción es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (p.128).

Zeithaml y Bitner (2002). Definen a la satisfacción como una evaluación que se recibe por parte del cliente respecto al servicio o producto ofrecido, considerando la respuesta que tiene este producto o servicio frente a sus necesidades y expectativas. Se toma en cuenta además que si se fracasa en el cumplimiento de las necesidades y expectativas resulta en la insatisfacción del cliente. También, es importante tomar en consideración a las emociones, ya que estas afectan a la percepción de satisfacción que tienen los clientes, estas emociones pueden ser estables o existir ya previamente como los estados de ánimo.

Gosso (2008). Dice que la satisfacción se representa con el estado de ánimo que resulta de la comparativa que hace el cliente de sus expectativas, frente al servicio ofrecido. Si en caso el resultado sea neutral, es porque no se pudo haber generado ninguna emoción positiva hacia los consumidores, lo que da a entender que la empresa no cumplió con lo que tenía que hacer, sin agregarle valor a su desempeño. Por otra parte, si el resultado termina siendo negativo, el cliente se sentirá insatisfecho, por lo cual el desempeño no sería satisfactorio y la empresa tendría que asumir los costos que se incurran al volver a brindar el servicio, dar alguna compensación monetaria, neutralizar los malos comentarios y trabajar positivamente con la moral de los trabajadores. Por último, si el cliente logró percibir un servicio con mayor desempeño

que el que tenía en sus expectativas obteniendo un resultado positivo, se indica que se logró exitosamente cumplir con la satisfacción del cliente y menciona que se ganó un cliente hipersatisfecho, lo cual implica una mayor fidelidad de los clientes, quienes tendrán las ansias de volver a adquirir el producto o servicio, generando marketing de referidos, además, tener un personal mejor motivado.

Lovelock y Wirtz (2009) Mencionan que: La satisfacción o insatisfacción con la calidad del servicio constantemente refleja las evaluaciones que realizan los consumidores sobre el personal que tiene contacto con ellos, las empresas de servicios exitosas dedican un esfuerzo fundamental al reclutamiento, capacitación y motivación de los empleados. Además, el hecho de reconocer que los clientes tienen la posibilidad de contribuir (de forma positiva o negativa) a la manera en que otros clientes experimentan los desempeños de servicio, los mercadólogos proactivos intentan moldear los papeles de dichos sujetos y de manejar su comportamiento.

Kotler y Armstrong (2008) Mencionan que “La satisfacción del cliente depende del desempeño que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador”. (p.14).

#### **2.2.2.2. Beneficios.**

Según Kotler y Armstrong (2008) las empresas que utilizan la mercadotecnia de forma sobresaliente hacen un gran esfuerzo para mantener una alta satisfacción en los clientes, ya que esto brinda diversos beneficios que pueden llegar a hacer que el desempeño de una empresa sea excelente.

- Primer beneficio. Kotler y Armstrong (2008) Resaltan como beneficio que: “Los clientes satisfechos vuelven a comprar [...]. La mayoría de los

estudios muestra que niveles más altos de satisfacción del cliente producen mayor lealtad de los clientes, teniendo como resultado un mejor desempeño de la compañía.” p. (14-15).

- Segundo beneficio. Kotler y Armstrong (2008) También mencionan que “Los clientes satisfechos [...] comunican a otros sus experiencias positivas con el producto.” p. (14). Por ello se puede decir que otro beneficio que trae la satisfacción a una empresa es el marketing de referidos.
- Tercer beneficio. Kotler y Armstrong (2008) Mencionan que “Los clientes satisfechos representan más probabilidades de ser leales y constituir una gran parte del negocio de una compañía.” p. (14). Es decir que la satisfacción de los clientes beneficia en gran medida la lealtad que tienen estos con la marca.

### ***2.2.2.3. Elementos de la satisfacción.***

De acuerdo a Thompson (2006) existen tres elementos que se deben de tomar en cuenta en la empresa.

#### *2.2.2.3.1. Las expectativas.*

Según Thompson (2006) también se pueden referir a las expectativas como “las esperanzas” que tienen los clientes para conseguir algo. estas expectativas son producidas por el efecto de una o más de las siguientes situaciones:

- Las promesas que genera la empresa para los beneficios que otorga un producto o servicio.
- Experiencias de adquisiciones anteriormente hechas por los clientes.
- Opiniones generadas por amigos, familia, conocidos o demás personas que influyen en los clientes como artistas y demás.

- Las promesas que ofrece la competencia.

En gran medida también estos criterios dependen de la empresa, es por eso que se debe de tener sumo cuidado en establecer un correcto nivel en las expectativas del cliente, ya que si las expectativas son demasiado bajas los clientes no visitarían a la empresa, mientras que si llegan a ser demasiado alto, se terminarían decepcionando después de la compra.

También, el autor menciona que el aumento de las expectativas del cliente se pueden ocasionar al implementar actividades de mercadotecnia, tales como: publicidad y ventas personales, esto puede generar una disminución en los índices de satisfacción, por ello se debe es monitorear constantemente las expectativas de los clientes para poder determinar, si estas están dentro de lo que la empresa puede proporcionar, si están por debajo, a la par o por encima a las expectativas que genera la competencia y si coinciden con lo que espera el cliente para adquirir el producto o servicio.

#### 2.2.2.3.2. *El rendimiento percibido.*

Según Thompson (2006) De acuerdo a la entrega de valor, se logra encontrar el desempeño que el consumidor dice haber obtenido después de adquirir un servicio, en otras palabras, el rendimiento es el resultado obtenido de las percepciones que se generan en el producto o servicio adquirido; tiene las siguientes características:

- Está determinado por el punto de vista del cliente, más no por la empresa.
- Se toma en cuenta las percepciones, no necesariamente a la realidad como tal.
- Personas que influyen en el cliente, también pueden llegar a impactar con el rendimiento percibido
- El estado de ánimo y sus razonamientos del cliente también influyen.

Además, el autor menciona que esta variable es determinada después de una exhaustiva investigación que empieza y termina con el cliente.

#### 2.2.2.3.3. *Niveles de satisfacción.*

Thompson (2006) en su artículo dice que, finalizada la compra o adquisición de un servicio, los clientes pueden tener tres niveles de satisfacción los cuales son:

- Insatisfacción. Este se genera cuando el desempeño que percibe el cliente no llega a cubrir las expectativas que este tenía.
- Satisfacción. Se da cuando el desempeño que percibe el cliente es coincidente con las expectativas que este tenía.
- Complacencia. Se da cuando el desempeño que percibe el cliente es mayor a las expectativas que este tenía.

### 2.3. **Definición de Términos Básicos.**

- a) Protocolos de Bioseguridad. Conjunto de medidas preventivas, destinadas a controlar componentes de peligro que proceden de agentes biológicos, físicos o químicos, asegurando que el desarrollo de estos métodos no atente contra la salud y estabilidad. (Ministerio de Salud, 2020).
- b) Covid 19. Es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud, 2020).
- c) Desinfección. Proceso que se apoya en la supresión o reducción de microorganismos por medio de la utilización de compuestos químicos llamados desinfectantes. (Sanginés, 2005).

- d) Limpieza. Conjunto de prácticas que suprimen la suciedad e impurezas y paralelamente conservan las características de los materiales y extienden su durabilidad. (Sanginés, 2005).
- e) EPP. El equipo de protección personal o EPP son equipos, piezas o dispositivos que evitan que una persona tenga contacto directo con los peligros de ambientes riesgosos, los cuales pueden generar lesiones y enfermedades. (Ministerio de Salud, 2020).
- f) Restaurante. Un restaurante es un establecimiento en el cual alimentos y bebidas son preparados para su consumo allí mismo. En dichos sitios se cobra por el servicio prestado. (Durón, 2006)
- g) Cliente. Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo. (American Marketing Association, 2003).
- h) Satisfacción del cliente. Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor. (Kotler y Armstrong, 2012).
- i) Expectativas. Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. (Thompson, 2006).
- j) Percepción. Proceso en el cual los individuos seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen significativa de todo el mundo. (Kotler y Armstrong, 2012).

## Capítulo III: Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general.

La implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas.

La implementación de los protocolos de producción Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

La implementación de los protocolos de atención Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

La implementación de los protocolos de reparto Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

### 3.2. Identificación de las Variables

- Variable independiente (X):

Protocolos de bioseguridad Covid 19. Conjunto de medidas preventivas, destinadas a controlar componentes de peligro que proceden de agentes biológicos, físicos o químicos, asegurando que el desarrollo de estos métodos no atente contra la salud y estabilidad. (Ministerio de Salud, 2020).



- Variable dependiente (Y):

Satisfacción de los clientes. Según Kotler y Armstrong (2012), la satisfacción del cliente es el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor. (p. 13).

### 3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>X: Protocolos de Bioseguridad Covid 19 (variable Independiente)</b>	El Ministerio de Salud (2020), define a los protocolos de bioseguridad como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, asegurando que el desarrollo de dichos procedimientos no atente contra la salud y seguridad.	<b>Protocolos de Producción Covid 19</b> Los protocolos de producción - Covid 19, son parámetros específicos que permitirán producir alimentos con calidad y sin riesgo alguno frente a la situación por la que la sociedad está atravesando.	-Lavarse y desinfectarse las manos.	¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los cocineros?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Ni insatisfecho, ni satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Totalmente satisfecho</li> </ul>
			-El personal debe contar con los EPP.	¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de la zona y equipo de trabajo de la cocina?	
			-La zona y equipo de trabajo deben estar limpios y desinfectados.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el cuidado de evitar tocarse la boca, nariz y ojos que tienen los cocineros?	
			-Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.		
			-Mantener distanciamiento social entre trabajadores.	¿Qué tan satisfecho estás con el distanciamiento social que tienen los	

---

<p><b>Protocolos de Atención Covid 19</b></p> <p>Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención.</p>	<p>-Desinfección y control de temperatura de los clientes.</p> <p>-El personal debe contar con los EPP.</p> <p>-Carta digital.</p> <p>-Distanciamiento entre las mesas del local.</p> <p>-Aforo del 40% en el restaurante.</p>	<p>trabajadores entre ellos mismos?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con el control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la carta del menú de forma digital?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los mozos?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de las mesas?</p> <p>¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la distribución de las mesas y el aforo?</p> <p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con el distanciamiento social que</p>
--	--	---

---

---

	tienen los trabajadores con usted?
<p><b>Protocolos de Reparto Covid 19</b></p> <p>Los protocolos de reparto Covid 19 son las medidas preventivas que se tendrán en consideración al momento de recoger la comida en restaurantes y hacer la entrega a domicilio del cliente, todo esto con el fin de asegurar y proteger la vida de los relacionados.</p>	<p>-El personal debe contar con los EPP.</p> <p>-Lavarse y desinfectarse las manos antes de recoger el pedido.</p> <p>-Desinfectar el contenedor o vehículo donde se colocan los pedidos</p> <p>-Desinfectar el dinero, tarjeta o dispositivo móvil después de cada uso.</p> <p>-Mantener distanciamiento social con el cliente.</p>
	<p>¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que lleva el personal de reparto?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección de manos por parte del repartidor al momento de entregarte tu pedido?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan tus pedidos?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y seguridad del empaque de los productos?</p> <p>¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago?</p>

---

<b>Y: Satisfacción de Cliente (Variable Dependiente)</b>	Según Kotler y Armstrong (2012) la satisfacción del cliente es el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor. (p. 13).	<b>Expectativas:</b> Circunstancias o experiencias que el cliente espera de una empresa.	- Experiencias anteriores. - Opinión de amigos y familiares. - Promesas que hace la empresa.	¿Con respecto a comentarios o recomendaciones de otras personas, se logró superar sus expectativas, si es así que tan satisfecho está?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Ni insatisfecho, ni satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Totalmente satisfecho</li> </ul>
		<b>Rendimiento percibido:</b> Es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.	-Punto de vista del cliente. - Resultados que el cliente obtiene. - Estado de ánimo del cliente.	¿Siente que los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están realizando de forma constante, qué tan satisfecho está al respecto? ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio percibido frente a la competencia? ¿Usted se siente más seguro y protegido con la implementación de estos protocolos, si es así que tan satisfecho se encuentra?	
		<b>Niveles de satisfacción:</b> Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor.	-Insatisfacción -Satisfacción	En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó?	

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la Investigación.**

El enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014),” Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4). Por lo tanto, en la presente investigación se realizará bajo enfoque cuantitativo ya que esta recogerá, procesará y analizará los datos para después de ello presentar los resultados y probar la hipótesis.

### **4.2. Tipo de Investigación.**

De acuerdo a Muntane (2010), la investigación aplicada se puede denominar práctica o empírica, además, su principal característica es la búsqueda de aplicación o utilización de los distintos conocimientos que se logren adquirir, depende de los avances y resultados obtenidos a partir de la investigación básica. En otras palabras, este tipo de investigación requiere un marco teórico, aunque su interés son las consecuencias prácticas. Es por ello que, este estudio corresponderá a la investigación aplicada o práctica, ya que, busca generar conocimiento que se puedan aplicar a la realidad del restaurante Exquisiteces Huancayo - 2020, contribuyendo así a su actividad económica.

### **4.3. Nivel de Investigación.**

De acuerdo a Hernández et al. (2014), el estudio de nivel correlacional-causal describe la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un

determinado momento, existen grandes diferencias entre los niveles descriptivos y los correlacionales-causales.

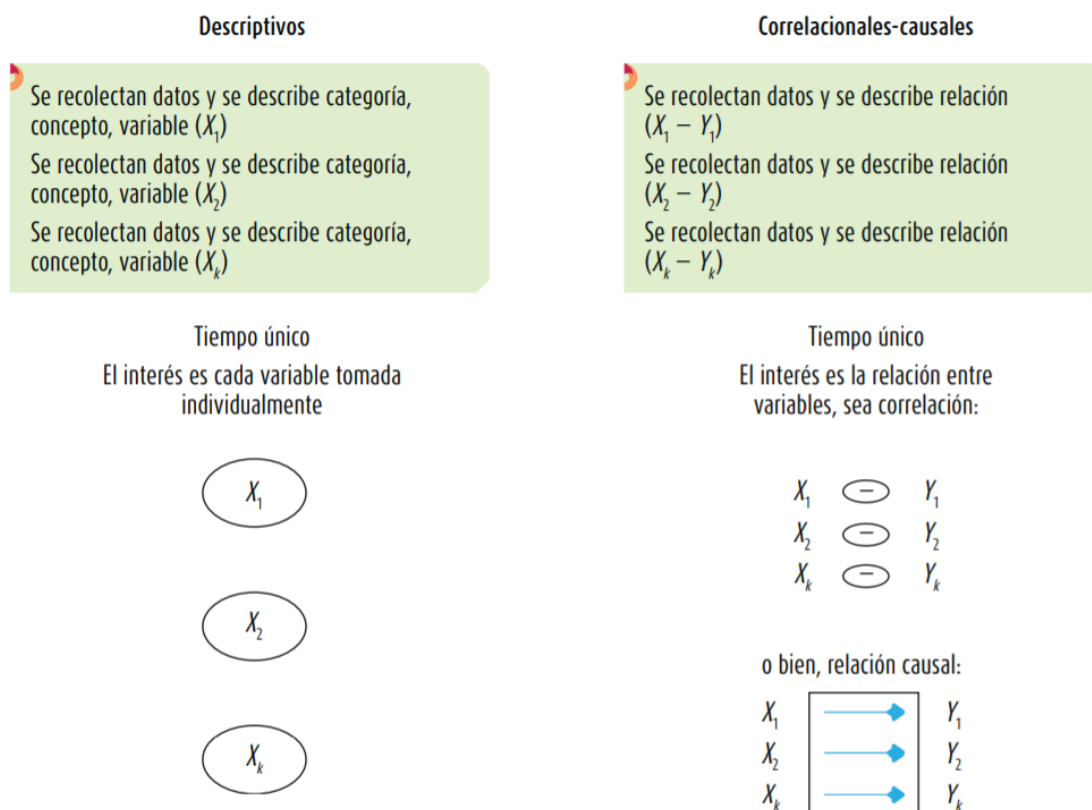


Figura 2. Comparación de diseños transeccionales descriptivos y correlacionales-causales.

*Nota:* Dónde “X” representa a la variable independiente y “Y” a la variable dependiente. Tomado de “Metodología de la investigación” por Mc Graw Hill. 2014. México: Hernández, Fernández, Del Pilar Baptista, Méndez y Mendoza.

Por esa razón, la presente investigación es de nivel correlacional-causal, ya que pretende determinar el impacto que tendrá la implementación de los protocolos de bioseguridad, la primera variable, frente a la satisfacción de los clientes, la segunda variable, en el restaurante exquisiteces.

#### 4.4. Métodos de Investigación.

##### 4.4.1. Método general.

Según Bonilla y Rodríguez (2000), el método científico se puede entender como un conjunto de postulados, normas y reglas que sirven para el estudio y solución que

dan a los problemas de investigación, estos son institucionalizados por la comunidad científica reconocida. Es por ello que, la presente investigación considera el método científico, ya que se observará los efectos que tiene una variable frente a otra, apoyándonos de métodos de recolección de datos (encuestas) que indiquen el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad en la satisfacción del cliente de la empresa estudiada.

#### **4.4.2. Método específico.**

El método deductivo según (Bernal, 2010), “Consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”(p. 59) La presente investigación utilizará el método deductivo por que partirá de un análisis general con la intención de llegar a lo específico, en otras palabras desde los protocolos de bioseguridad en su forma extrínseca hasta la influencia que esta tiene en la satisfacción de los clientes de la empresa exquisiteces.

#### **4.5. Diseño de investigación.**

El diseño no experimental, según Hernández et al. (2014) “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Existen dos tipos de diseños no experimentales según Hernández et al. (2014), el primero es el transaccional o transversal, este diseño se encarga de recolectar los datos en un momento determinado para después analizar la repercusión que tendrá en el estudio. Luego está el diseño no experimental longitudinal, dónde se recabarán datos,



pero en diferentes periodos de tiempo, esto con el fin de identificar y medir los cambios que va a ir teniendo el estudio.

Por lo tanto, el presente estudio es de diseño no experimental - transaccional ya que en esta investigación no se manipularán las variables del restaurante Exquisiteces y además está se realizará la medición en un solo momento.

#### **4.6. Población y muestra.**

##### ***4.6.1.1. Población.***

Hernández et al. (2014), señala que, “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). En tal sentido, la presente investigación tendrá como población a todos los consumidores del restaurante Exquisiteces de la ciudad de Huancayo que según los reportes son 832 clientes quienes degustan los patillos que ofrece la empresa en el transcurso de un mes.

##### ***4.6.1.2. Muestra.***

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (Hernández et al., 2014, p. 173). La muestra determinada para la presente investigación es de 263 clientes quienes degustan los platillos que ofrece el restaurante Exquisiteces en el transcurso de un mes, estos nos brindarán la información necesaria para poder comprobar las hipótesis planteadas y así concluir de manera adecuada con la tesis.

#### 4.6.1.2.1. Unidad de análisis.

La investigación tendrá como unidad de análisis a los clientes quienes degustan los platillos que ofrece el restaurante Exquisiteces de la ciudad de Huancayo, en un espacio mensual del año 2020.

#### 4.6.1.2.2. Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra en el presente trabajo de investigación está conformado por los clientes del restaurante Exquisiteces ubicado en la ciudad de Huancayo, teniendo un total de 263 personas para aplicar el instrumento.

Es por ello, que en la presente investigación se hará uso de la siguiente fórmula para hallar la muestra del restaurante Exquisiteces:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p(1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p(1 - p)}$$

Donde:

- Cantidad de clientes del restaurante Exquisiteces.  $N = 832$
- Nivel de confianza. 95%;  $Z = 1.96$
- Margen de error.  $e = 5\%$
- Probabilidad de éxito.  $p = 50\%$
- Probabilidad de fracaso.  $q = (1-p)$ ;  $(1-p) = 50\%$
- Muestra.  $n = 263$

$$n = \frac{832 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (832 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 263.03$$

#### 4.6.1.2.3. Selección de la muestra.

Según García, Reding y López (2013):

El objetivo fundamental para seleccionar una muestra es hacer inferencias estadísticas (estimaciones de uno o más parámetros acerca de una población de interés). Esta población es la que se desea investigar y se le denomina población de interés, blanco, objeto o diana (p. 219).

La muestra tendrá una selección probabilística al 95%, con un margen de error del 5%, utilizando un muestreo probabilístico simple.

### **4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

De acuerdo a lo mencionado por Bernal (2010) En la actualidad la investigación científica utiliza una gran cantidad de técnicas o instrumentos que sirven para la recolección de datos utilizados en el trabajo de campo en una investigación. La técnica de recolección varía de acuerdo al tipo de investigación que se realice.

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, es por ello que se elegirá una técnica acorde a este tipo de investigación para que se pueda hacer un correcto manejo de los datos recabados.

#### **4.7.1. Técnicas.**

Bernal (2010) menciona que: la encuesta es una de las técnicas más usadas para la recolección de datos en los trabajos de investigación cuantitativos, ésta se fundamenta en un cuestionario o un grupo de preguntas que son preparadas con la intención de obtener información de las personas.

En la presente investigación se hará uso de la técnica de la encuesta, ya que se abordará a los clientes del restaurante exquisiteces con la intención de recolectar información de estos.

#### **4.7.2. Instrumentos.**

La escala de Likert es uno de los instrumentos más útiles dentro de los trabajos de investigación. Hernández et al. (2014), menciona que este instrumento:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p. 238).

Es por ello que en la presente investigación se hará el uso de la escala de Likert ya que se evaluarán las dos variables de estudio a través de 5 alternativas las cuales serán: totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho. De esta forma se podrá hacer una correcta recolección de los datos necesarios para la investigación.

##### **4.7.2.1. Diseño**

El diseño de la herramienta de recolección de datos que se utilizará para medir la satisfacción de los clientes respecto a los protocolos de bioseguridad Covid 19 implementados en la empresa Exquisiteces consta de una primera parte dónde se tomará

la información personal de los clientes, posteriormente se mostrará una explicación sobre la escala de Likert a usar.

Para la primera variable “Protocolos de bioseguridad Covid 19” se tomará en consideración a sus tres dimensiones, la primera “Protocolos de producción Covid 19” tiene cuatro preguntas; la segunda dimensión “Protocolos de atención Covid 19” tiene seis preguntas; la última dimensión “Protocolos de reparto Covid 19” con cinco preguntas.

En la segunda variable que es “Satisfacción de los clientes” también se considerará tres dimensiones, en la primera “Expectativas” se formuló dos preguntas; la segunda dimensión “Rendimiento percibido” consta también de dos preguntas y en la última dimensión “Niveles de satisfacción” se realizará una pregunta. (ver apéndice B).

#### ***4.7.2.2. Confiabilidad***

Para hallar la confiabilidad que tiene el instrumento se hizo la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach a 40 registros, este método aplica para instrumentos cuantitativos.

Tabla 2

*Confiabilidad de la variable Protocolo de bioseguridad Covid 19*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Protocolos de producción Covid 19	0.871	4
Protocolos de atención Covid 19	0.888	6
Protocolos de reparto Covid 19	0.906	5
<b>Variable protocolos de bioseguridad Covid 19</b>	<b>0.923</b>	<b>15</b>

Tabla 3

*Confiabilidad de la variable Satisfacción del cliente*

<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Expectativas	0.736	2
Rendimiento percibido	0.870	3
Niveles de satisfacción		
<b>Variable satisfacción de los clientes</b>	<b>0.904</b>	<b>5</b>

#### **4.7.2.3. Validez**

Para poder generar la validación del instrumento se obtuvo el apoyo de tres profesionales con licenciatura en administración. Lic. Wagner Enoc Vicente Ramos, Lic. Iveth Lorena Mayta Aylas y el Mag. Omar Orestes Salinas Fernández. Los cuales se encargaron de hacer la revisión del cuestionario, tomando en consideración la Ficha de Juicio de Expertos establecida por la Universidad Continental, resultando como un instrumento válido para su aplicación (ver apéndice C, D y E).

#### **4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.**

Las técnicas que se utilizarán para el análisis y procesamiento de datos son: Primero la plataforma de Google Formulario, donde se realizará la recolección y el análisis básico de la información, luego el programa SPSS en su versión 22 dónde se podrá realizar el cruce de los datos obtenidos a través de tablas y gráficos, por último, se hará es uso del programa Excel en su versión 2019 para modificar las tablas utilizando fórmulas y así generar mayor organización y control en estas.

## **Capítulo V: Resultados**

### **5.1. Descripción del trabajo de campo.**

La recolección de datos para el presente trabajo fue realizada de manera virtual a los clientes del restaurante Exquisiteces, que se ubica en la avenida San Carlos N°300, en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, el instrumento fue aplicado por los estudiantes Stefhany Gheraldine Rodriguez Donaires y Fernando Michael Vargas Ccanto mediante el muestreo no probabilístico, ya que no se brinda a todos los individuos de la población seleccionada, la misma oportunidad de ser seleccionados para la encuesta.

En el cuestionario se hizo la aplicación de 23 preguntas dirigidas a 50 clientes que frecuentan el restaurante Exquisiteces; se llevó a cabo en un periodo de tres días mediante la base de datos que posee el restaurante utilizando la herramienta de WhatsApp.

Los datos fueron recolectados mediante la plataforma de Google Forms, para posteriormente analizarlos y procesarlos con el programa SPSS en su versión 25, realizando la tabulación y codificación de los resultados a través de sus variables, dimensiones y preguntas individuales, también, haciendo uso de las herramientas del programa se calculó la confiabilidad de los datos.

### **5.2. Presentación de resultados.**

#### **5.2.1. Análisis de datos generales.**

En la tabla número 4 podemos observar que se analizó en función a la frecuencia las variables de a) edad, b) sexo y c) frecuencia de consumo, obteniendo así los resultados; respecto a las edades se puede observar que hay una mayor cantidad de



clientes que tienen edades de 28 a 38 años con un 46% seguido de los que tiene edades de 38 a 48 años con 44%, siendo estas las edades más predominantes, mientras que de 48 a 58 años tienen un 2% y las personas con más de 58 años con un 0%, siendo estas las de menor cantidad. Referente al género de los encuestados, se observó que la mayoría es de sexo femenino con 58% de frecuencia, mientras que el sexo masculino tiene únicamente el 42%. En la variable de frecuencia de consumo podemos afirmar que la mayoría de clientes consumen semanalmente en este restaurante teniendo un 46% de frecuencia, seguido de un consumo quincenal con el 28% en los resultados, por lo que se puede decir que en la actualidad la mayoría de clientes consumen en Exquisiteces con una frecuencia semanal y quincenal.

Tabla 4

*Resultados de análisis de datos generales*

Variable		Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Edad	De 18 a 28 años	4	8,0
	De 28 a 38 años	23	46,0
	De 38 a 48 años	22	44,0
	De 48 a 58 años	1	2,0
	Más de 58	0	0,0
	Total	50	100,0
Sexo	Masculino	21	42,0
	Femenino	29	58,0
	Total	50	100,0
Frecuencia de consumo	Diario	5	10,0
	Semanal	23	46,0
	Quincenal	14	28,0
	Mensual	8	16,0
	Total	50	100,0

## 5.2.2. Resultados respecto a la variable protocolos de bioseguridad Covid

### 19.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la variable protocolos de bioseguridad Covid 19 se puede observar en la tabla número 5 que la mayoría de clientes se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con un 58%, seguido de los clientes que se sintieron satisfechos con un 28% en los resultados, por lo que se puede afirmar que la satisfacción de los clientes presenta una curva ascendente a la satisfacción, sin embargo existen algunos factores que hacen que el promedio se mantenga en la respuesta de ni insatisfecho, ni satisfecho.

Tabla 5

#### *Resultados protocolos de bioseguridad Covid 19*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	4,0
Insatisfecho	5	10,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	29	58,0
Satisfecho	14	28,0
Totalmente satisfecho	0	0,0
Total	50	100,0

### 5.2.2.1. Resultados respecto a la dimensión protocolos de producción Covid

#### 19.

Con respecto a la dimensión protocolos de producción Covid 19, se observa en la tabla número 6 que el 72% de clientes encuestados se encuentran satisfechos, mientras que un 12% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 8% afirma que se sienten totalmente satisfechos. Por otro lado, encontramos a un 4% de clientes insatisfechos y otro 4% de clientes totalmente insatisfechos, lo cual a comparación de

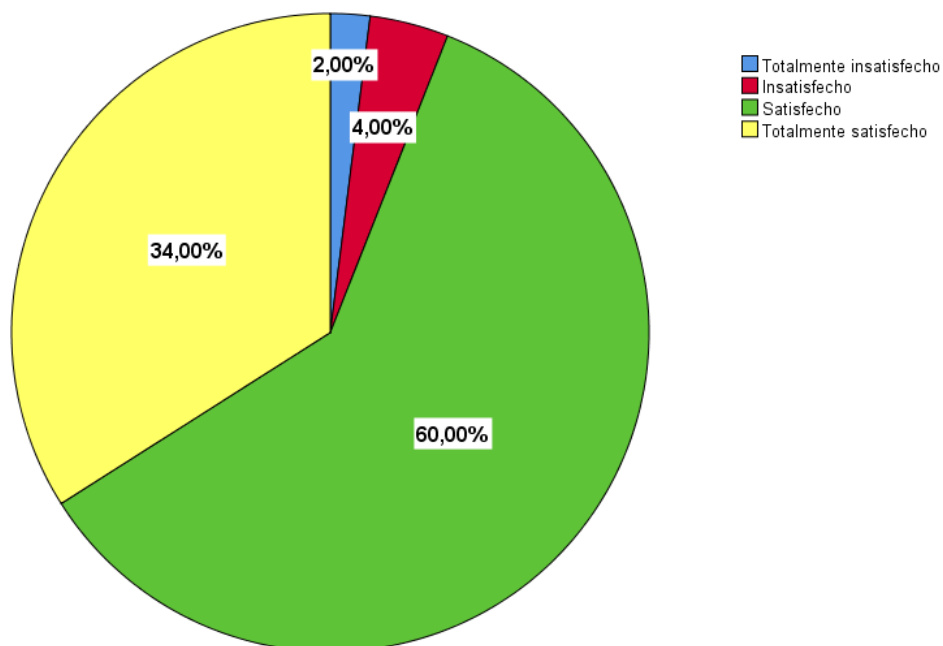
los porcentajes anteriores solo representa un pequeño número que nos da a entender que en este punto el restaurante va por buen camino.

Tabla 6

*Resultados Protocolos de producción Covid 19*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	4,0
Insatisfecho	2	4,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	6	12,0
Satisfecho	36	72,0
Totalmente satisfecho	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

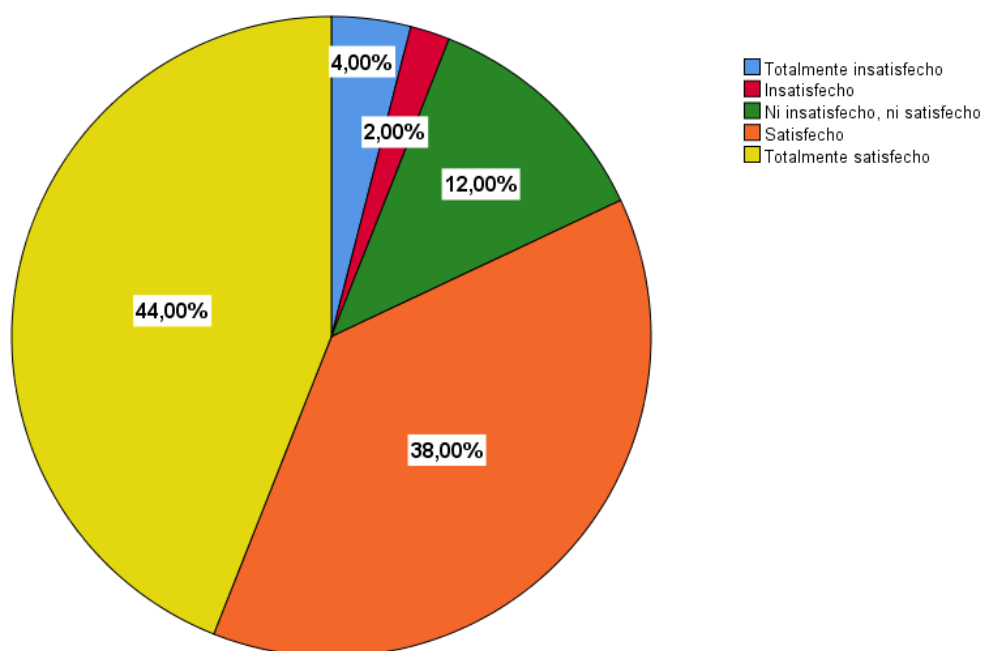
De la figura 3 se observa que, del total de encuestados, el 60% se encuentra satisfecho con los equipos de protección personal que llevan los cocineros y un 34% se siente totalmente satisfecho. Sin embargo, hay un 4% de clientes que están insatisfechos y un 2% que dicen sentirse totalmente insatisfechos.



*Figura 3. ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los cocineros?*

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

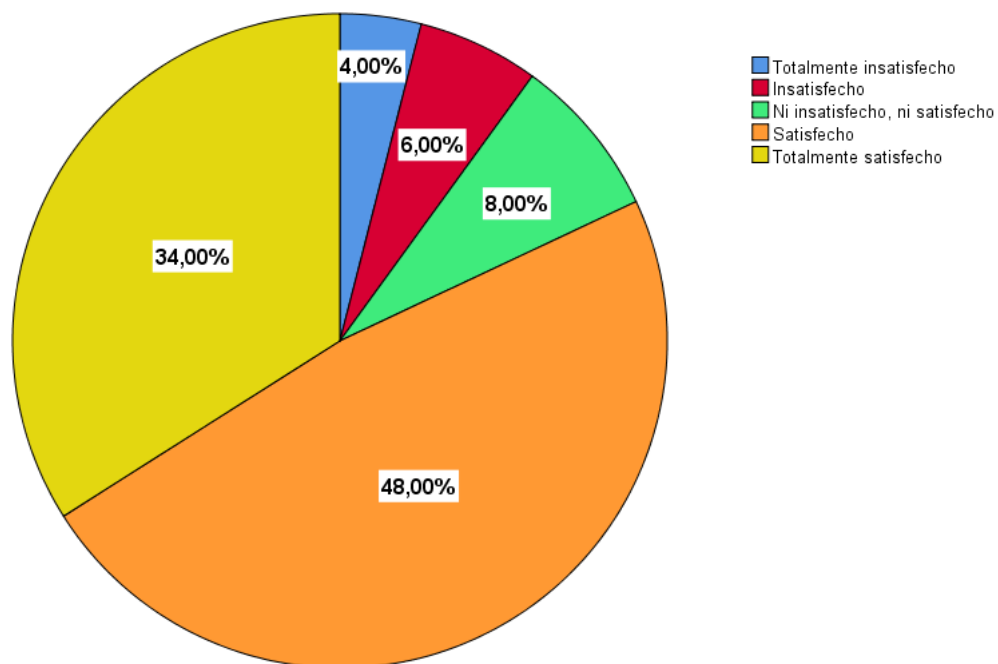
Referente a la figura 4 podemos observar que, entre los clientes encuestados, un 44% se encuentra totalmente satisfecho con la limpieza y desinfección de la zona y equipo de trabajo en la cocina, seguidos por un 38% que ese siente satisfecho. Por otra parte, un 12% no se siente ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que un 2% y 4% están insatisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente.



*Figura 4.* ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de la zona y equipo de trabajo de la cocina?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura 5 se observa que, con respecto a la pregunta sobre el cuidado que tienen de evitar tocarse la boca, nariz y ojos los cocineros, el 48% de encuestados se encuentran satisfechos y un 34% totalmente satisfechos, mientras que un 8% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho. Por otro lado, un 6% está insatisfecho y un 4% totalmente insatisfecho.



*Figura 5.* ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el cuidado de evitar tocarse la boca, nariz y ojos que tienen los cocineros?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

De acuerdo a la figura 6, se observa que, del total de clientes encuestados, un 40% se encuentra totalmente satisfecho con el distanciamiento social que tienen los trabajadores entre ellos mismos, y un 38% están solo satisfechos. Sin embargo, un 12% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho. Por otro lado, un 6% se encuentra totalmente insatisfecho y un 4% insatisfecho.

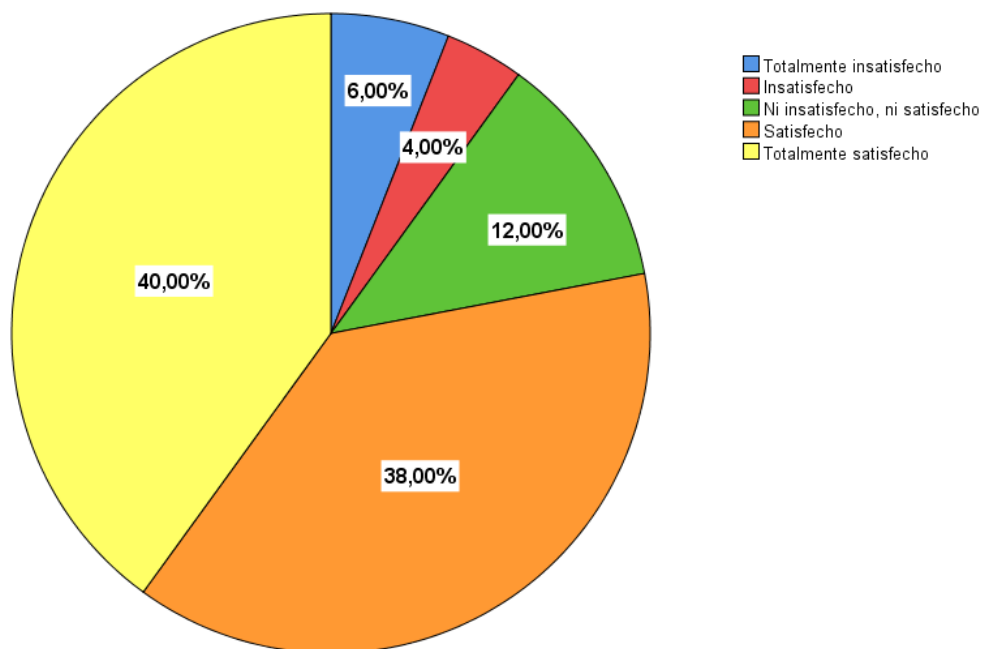


Figura 6. ¿Qué tan satisfecho estás con el distanciamiento social que tienen los trabajadores entre ellos mismos?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

#### ***5.2.2.2. Resultados respecto a la dimensión protocolos de atención Covid 19.***

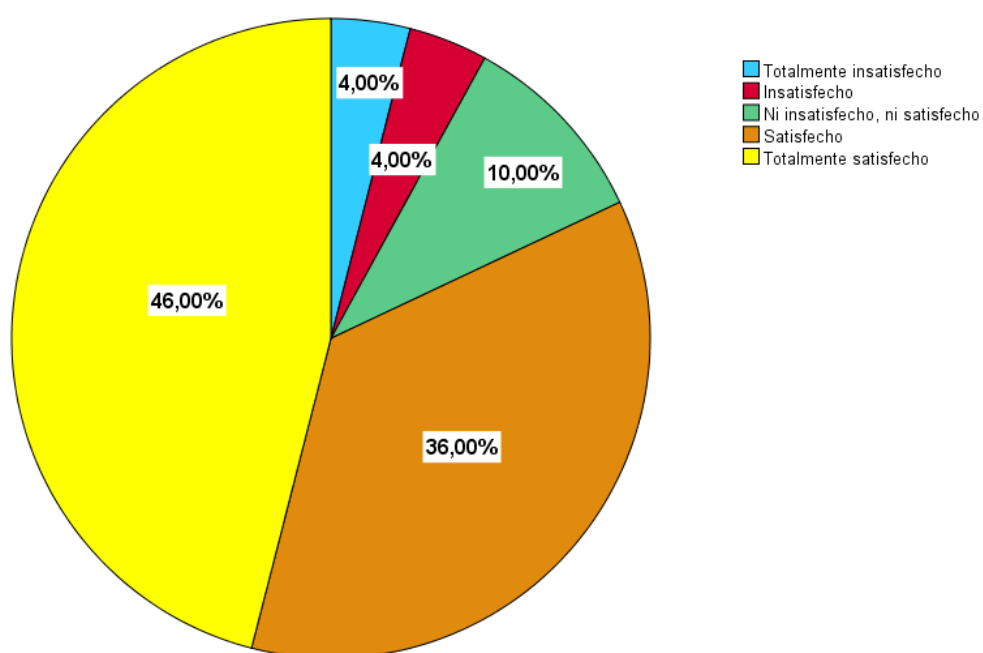
En la tabla número 7 podemos afirmar de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión protocolos de atención Covid 19 que la mayoría de los clientes que consumen en el restaurante Exquisiteces se encuentran satisfechos con un 70% de frecuencia, seguido de la respuesta ni satisfecho ni insatisfecho con el 24%, por lo que se puede afirmar que respecto a esta dimensión los clientes se encuentran es su mayoría satisfecho por la atención recibida en el restaurante.

Tabla 7

*Resultados protocolos de atención Covid 19.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	4,0
Insatisfecho	1	2,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	12	24,0
Satisfecho	35	70,0
Totalmente satisfecho	2	4,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

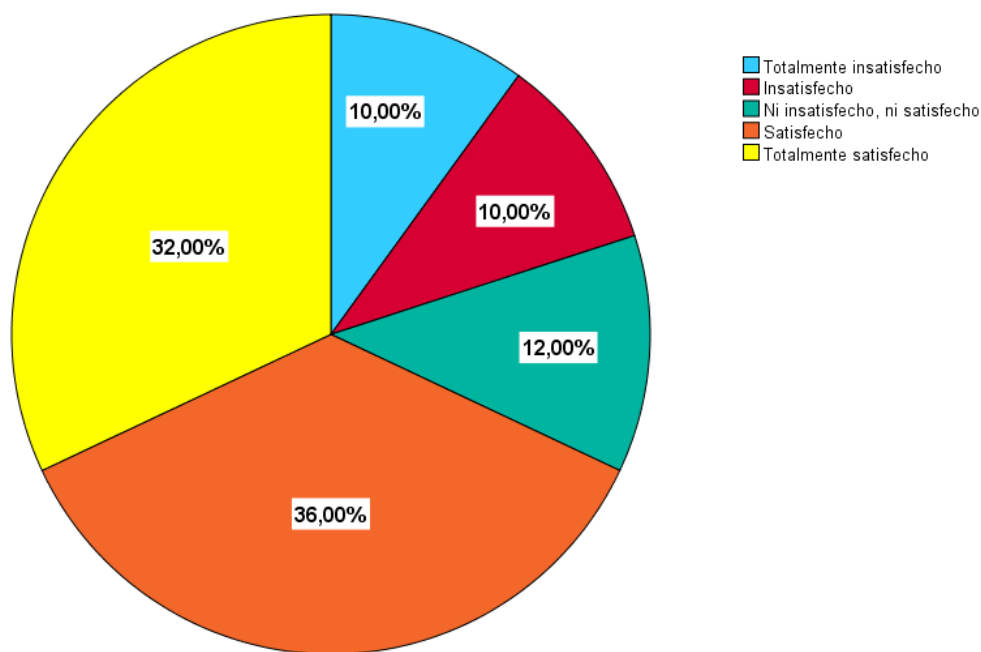
En la figura número 7 obtenida de la primera pregunta realizada en la dimensión protocolos de atención Covid 19 podemos afirmar que la mayoría de clientes se encuentran totalmente satisfechos con un 46% seguido de las personas que se encuentran satisfechas con un 36%, por lo que se puede decir que los clientes del restaurante Exquisiteces le dan importancia a el control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar al local, además que la empresa está haciendo una buena aplicación de esta medida.



*Figura 7.* ¿Qué tan satisfecho estás con el control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura número 8 obtenida de la segunda pregunta realizada en la dimensión de protocolos de atención Covid 19, la cual trata sobre la satisfacción que tiene el cliente con el menú digital que está utilizando la empresa, podemos afirmar que la mayoría de personas encuestadas con un 36% se encuentran satisfechos y en segundo lugar con 32% están las persona que se sienten totalmente satisfechas.



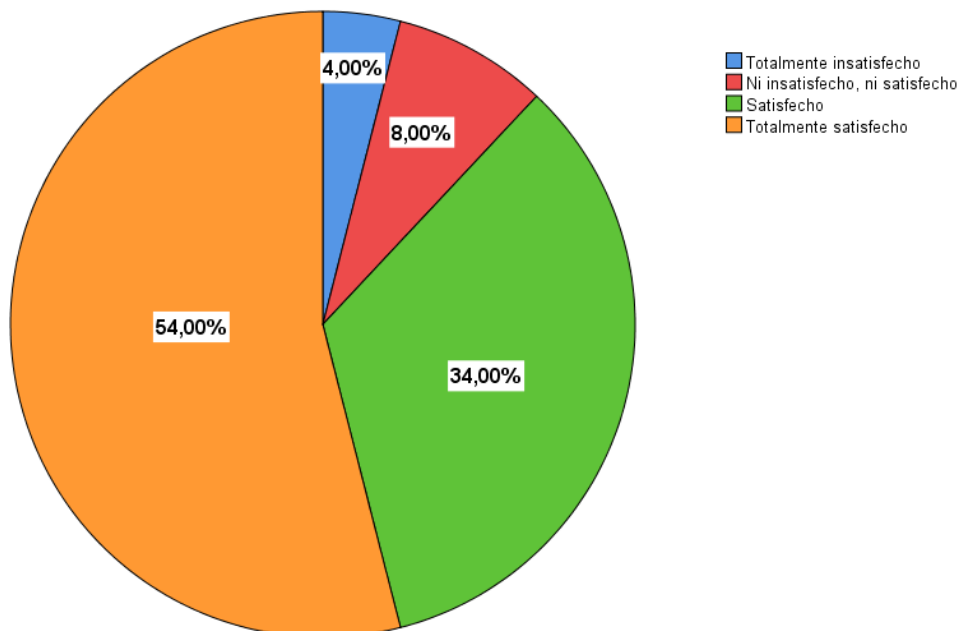
*Figura 8.* ¿Qué tan satisfecho estás con la carta del menú de forma digital?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

Respecto a la figura número 9 que fue obtenida de la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los mozos?” se puede observar que la mayoría de clientes con un 54% se encuentran totalmente satisfechos respecto a la medida implementada, mientras que el 34% se encuentra únicamente satisfecho con estos equipos utilizados por los mozos, por lo que se afirma que la



implementación de estos equipos en el personal de atención es una decisión asertiva frente a la situación actual por la que atraviesa el restaurante Exquisiteces.



*Figura 9.* ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los mozos?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura 10 se muestran los resultados respecto a la pregunta realizada en relación a la satisfacción que tiene los clientes del restaurante Exquisiteces frente a la limpieza y desinfección que tiene las mesas, dónde la mayoría de personas respondió que está satisfecho con estas medidas llegando a un 44% de frecuencia, mientras que las personas que se encuentran totalmente satisfechas representan un 36%, por lo que se afirma que la gente valora la limpieza y desinfección que se realiza a las mesas de esta empresa.

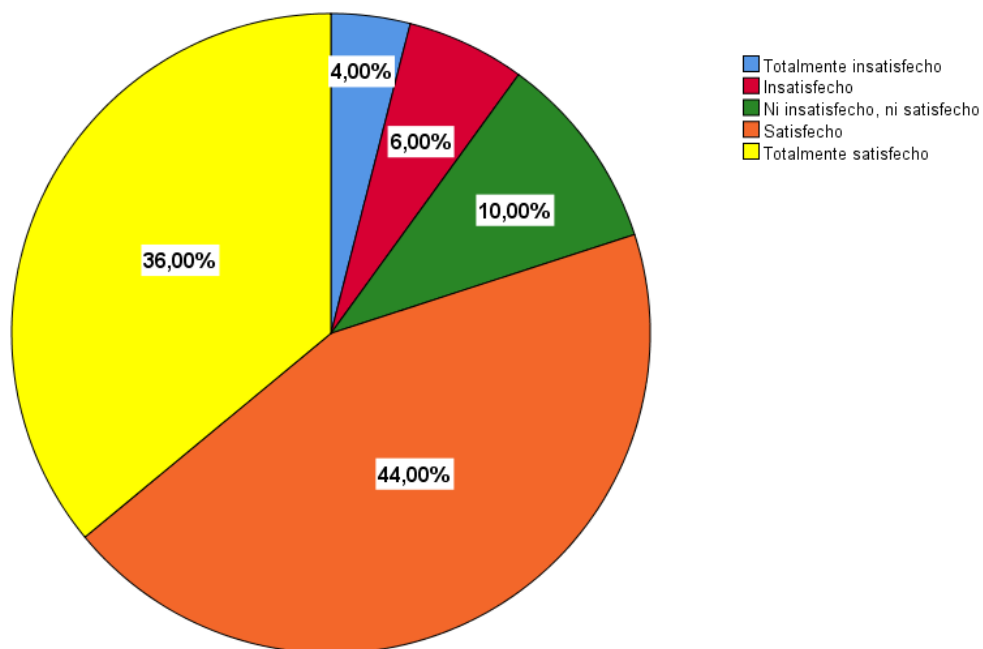
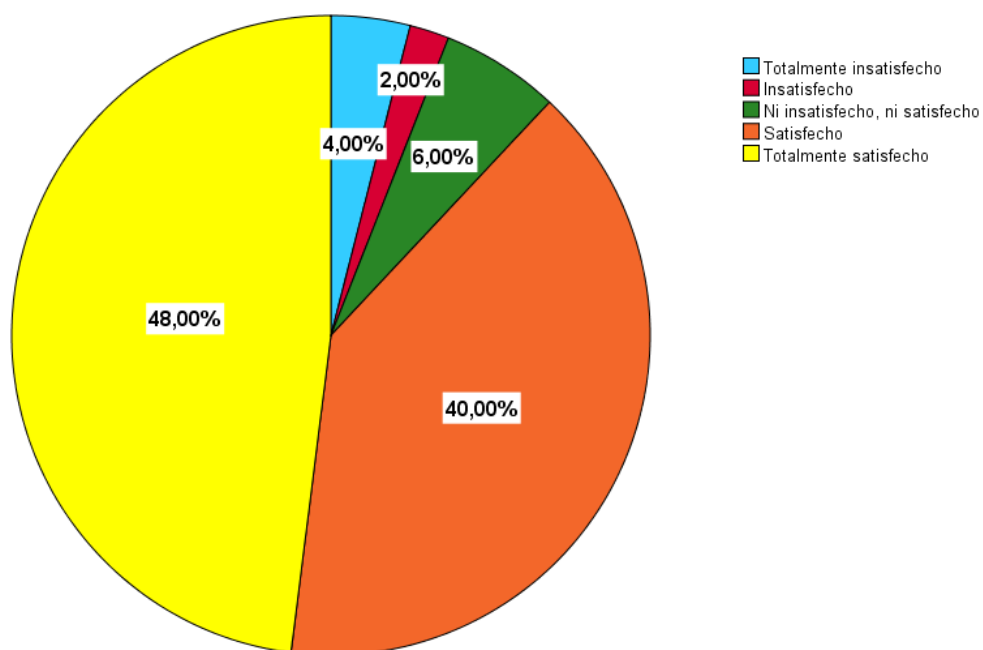


Figura 10. ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de las mesas?  
 Nota: Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

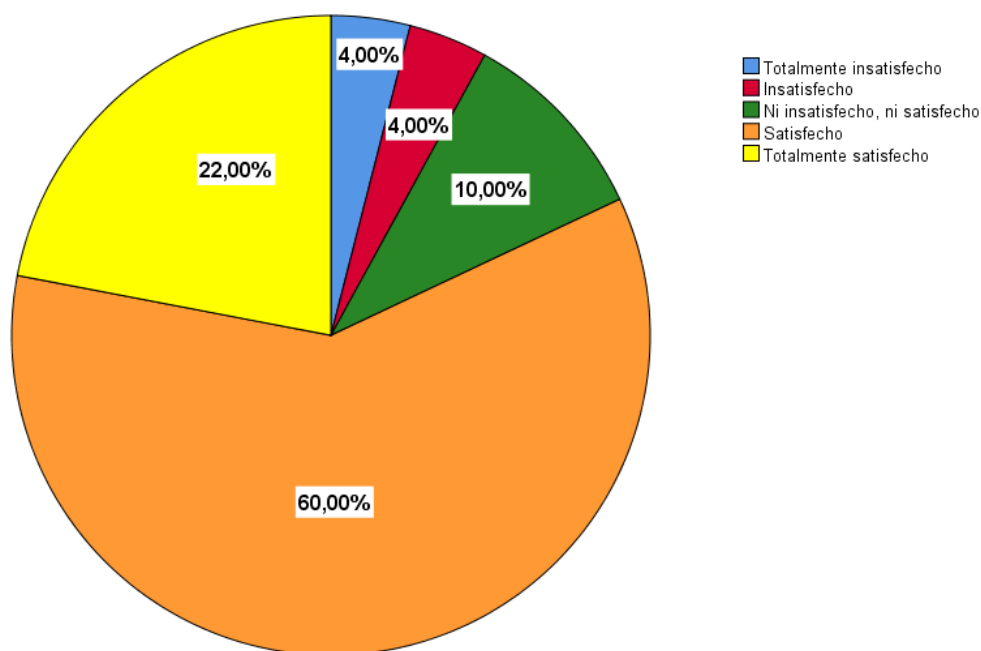
En la figura numero 11 podemos observar que los resultados obtenidos respecto a la pregunta relacionada con la distribución de mesas y aforo del restaurante exquisiteces son en su mayoría de totalmente satisfecho con un 48% seguido de las personas que afirman sentirse únicamente satisfechas con un 40%.



*Figura 11.* ¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la distribución de las mesas y el aforo?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

Respecto a la pregunta relacionada a la satisfacción que tienen los clientes del restaurante Exquisiteces con el distanciamiento social que presentan los trabajadores con los consumidores, en la figura 12 se puede decir que el 60% está únicamente satisfecho seguido de un 22% que se encuentran totalmente satisfechos.



*Figura 12.* ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el distanciamiento social que tienen los trabajadores con usted?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

### **5.2.2.3. Resultados respecto a la dimensión protocolos de reparto Covid 19.**

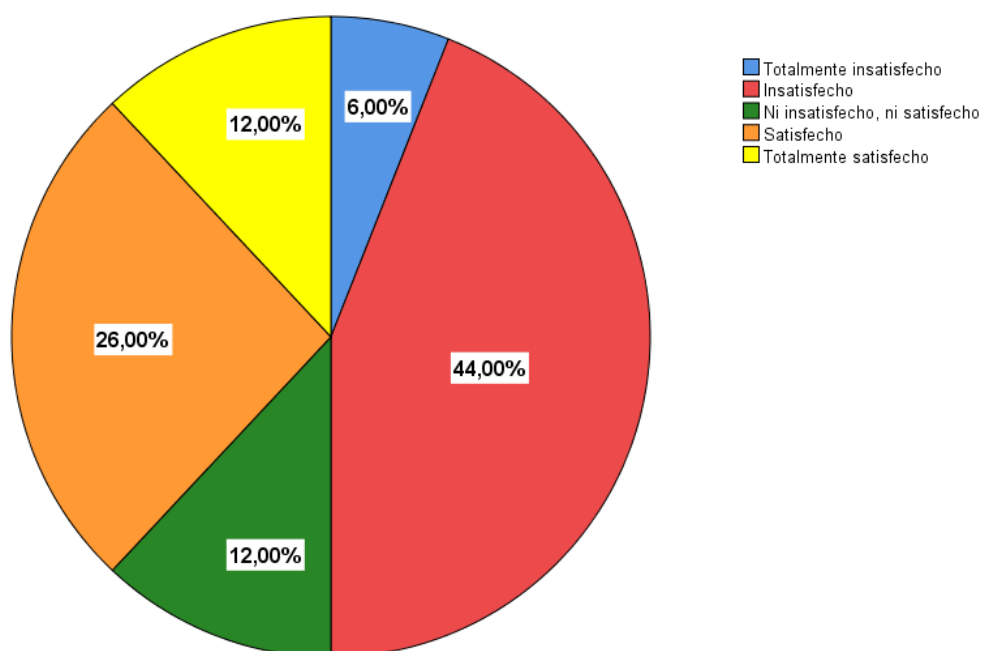
En la tabla número 8 respecto a los protocolos de reparto Covid 19 implementados en el restaurante exquisiteces podemos afirmar que la mayoría de clientes se encuentran insatisfechos con las medidas tomadas por la empresa representando un 54%, seguido de las personas que se sienten totalmente insatisfechas y la que se siente únicamente satisfechas con 18% en los dos casos, por ello se puede decir que los protocolos de reparto implementados tienen ciertas deficiencias.

Tabla 8

*Resultados protocolos de reparto Covid 19*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	9	18,0
Insatisfecho	27	54,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	4	8,0
Satisfecho	9	18,0
Totalmente satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

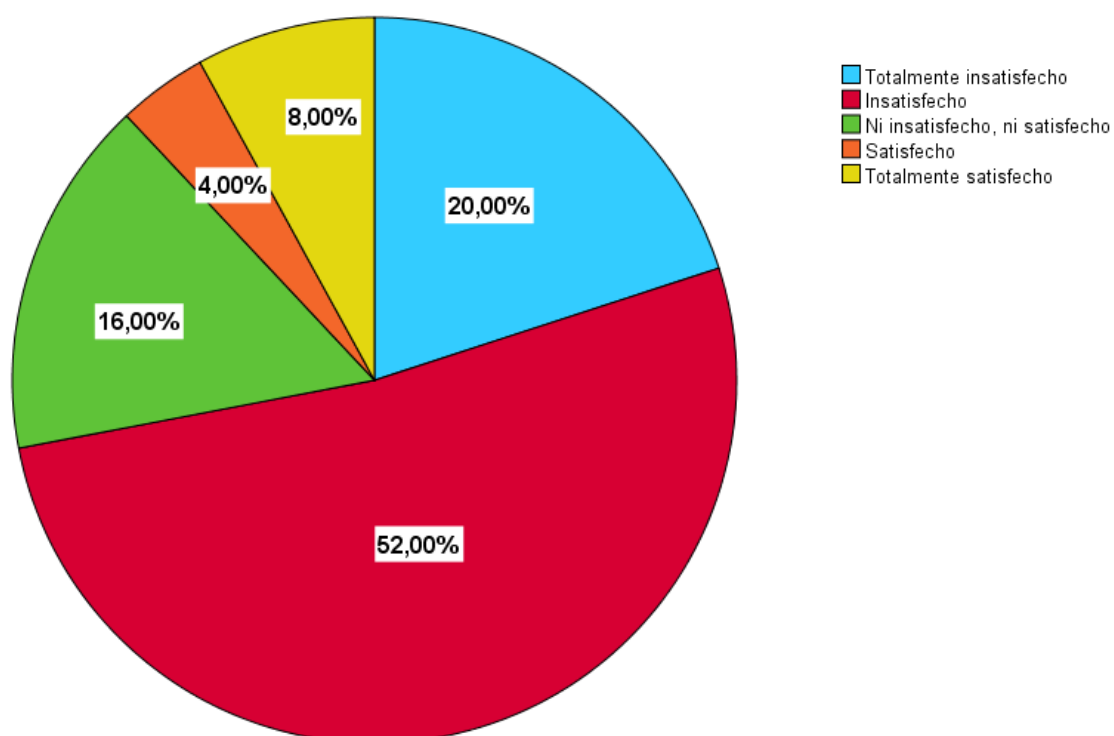
En la figura número 13 que representa los resultados obtenidos de la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que lleva el personal de reparto?” se puede observar que el 44% de los clientes se encuentran insatisfechos con esta medida implementada en el restaurante Exquisiteces, mientras que únicamente el 26% se encuentran satisfechos con dicha medida, por ello se afirma que existen ciertas discrepancias con la satisfacción en este protocolo.



*Figura 13. ¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que lleva el personal de reparto?*

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

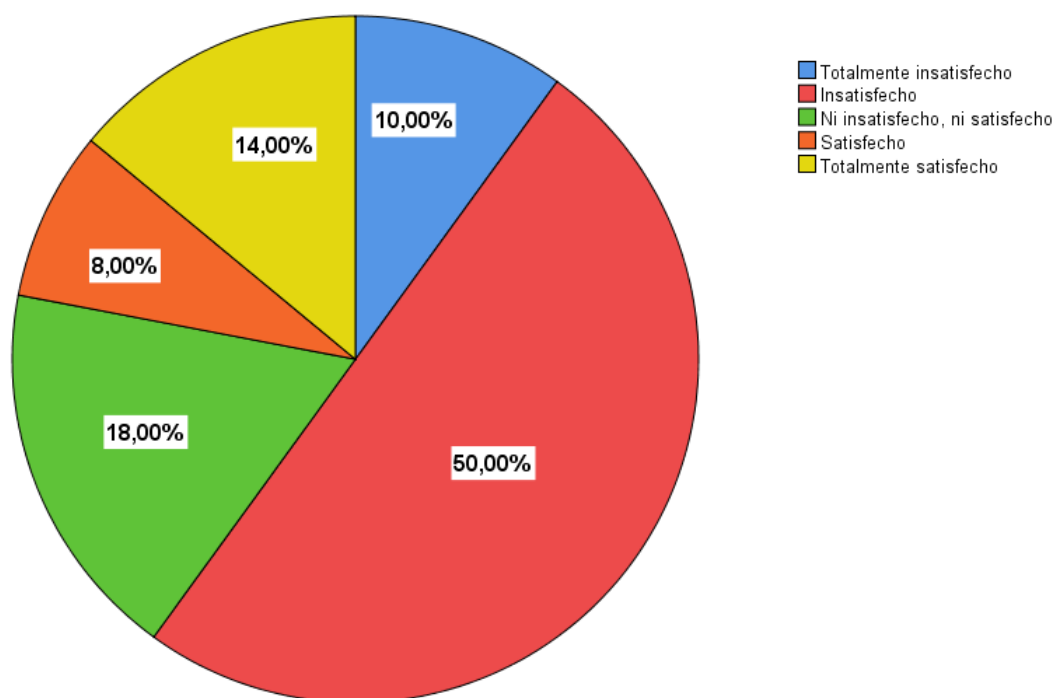
En la figura número 14 que representa los resultados generados por la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección de manos por parte del repartidor al momento de entregarte tu pedido? Podemos observar que los clientes en su mayoría están insatisfechos con la medida, representando un 52%, seguido de las personas que afirmaron sentirse totalmente insatisfechas con el 20%.



*Figura 14.* ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección de manos por parte del repartidor al momento de entregarte tu pedido?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

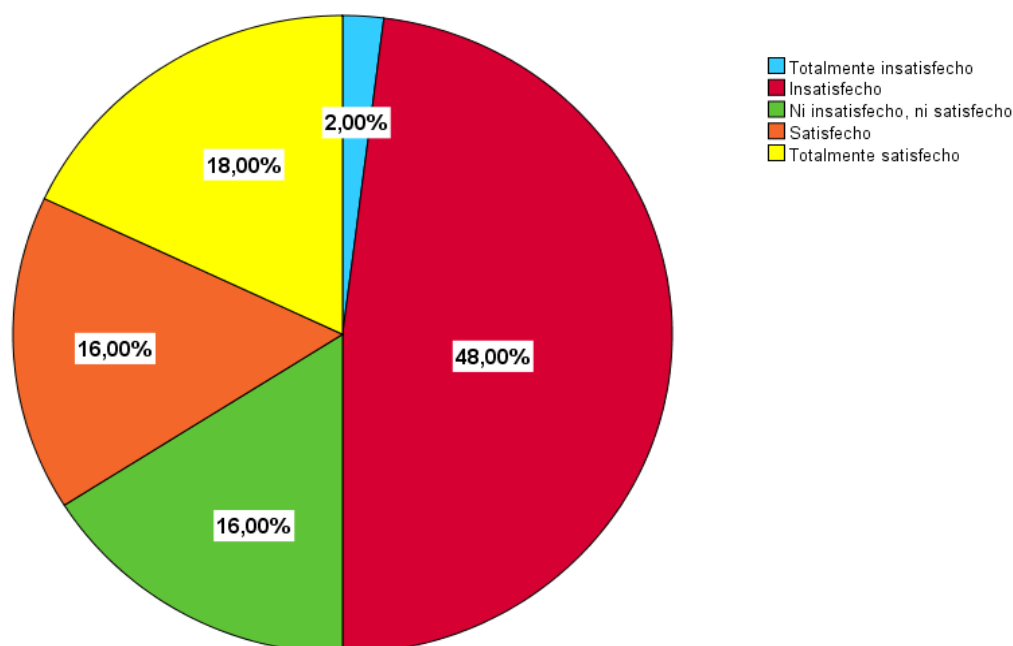
Respecto a la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan tus pedidos? realizada a los clientes del restaurante Exquisiteces, que está representada en la figura número 15 podemos afirmar que en su mayoría los encuestado se sienten insatisfechos con un 50% de frecuencia, seguido de un 18% que respondieron sentirse ni insatisfechos, si satisfechos.



*Figura 15.* ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan tus pedidos?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

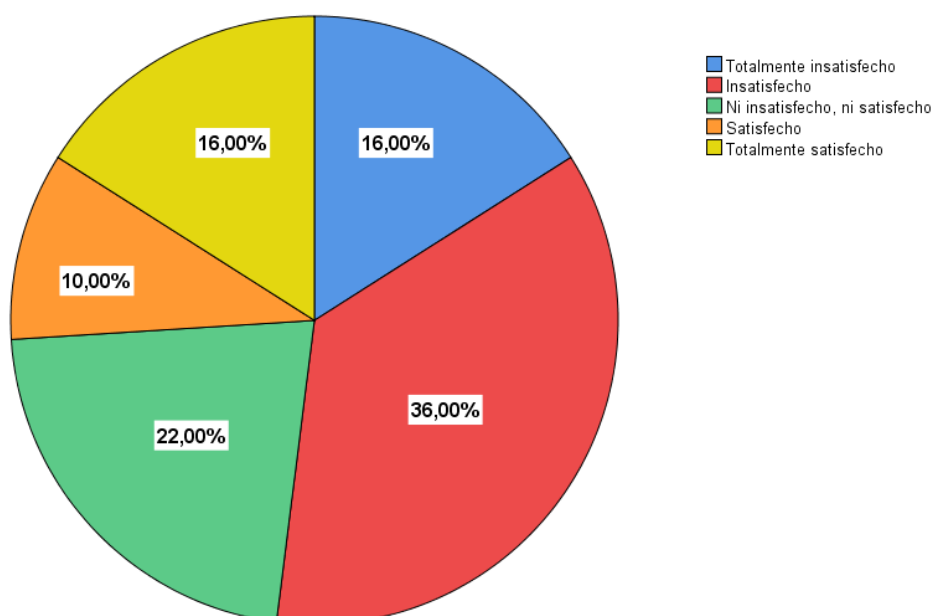
La figura número 15 representa a la pregunta limpieza y seguridad del empaque que tiene los productos, el 48% de los clientes, respondieron sentirse insatisfechos, seguido de un 16% que se sienten satisfechos y ni insatisfechos ni satisfechos, por ello se puede decir que la mayoría de clientes del restaurante exquisiteces no se encuentran satisfechos con la desinfección y limpieza del contenedor dónde se colocan los pedidos realizado por el personal de reparto.



*Figura 16.* ¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y seguridad del empaque de los productos?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura número 17 se observa los resultados de la pregunta “¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago?” donde la mayoría de cliente se siente insatisfechos con un 36% y no insatisfechos ni satisfechos con un 22%.



*Figura 17.* ¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

### 5.2.3. Resultados respecto a la variable *satisfacción del cliente*.

Con respecto a la variable satisfacción del cliente, se observa en la tabla número 9 que el 54% de clientes encuestados se encuentran satisfechos, mientras que un 30% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 8% afirma que se sienten insatisfechos. Por otro lado, encontramos a un 6% de clientes totalmente insatisfechos y otro 2% de clientes totalmente satisfechos.

Tabla 9

#### *Resultados satisfacción del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	6,0
Insatisfecho	4	8,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	15	30,0
Satisfecho	27	54,0
Totalmente satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

#### 5.2.3.1. Resultados respecto a la dimensión de expectativas.

Con respecto a la dimensión de expectativas, se observa en la tabla número 10 que el 50% de clientes encuestados se encuentran satisfechos, mientras que un 24% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 14% afirma que se sienten insatisfechos. Por otro lado, encontramos a un 6% de clientes totalmente insatisfechos y otro 6% de clientes totalmente satisfechos.

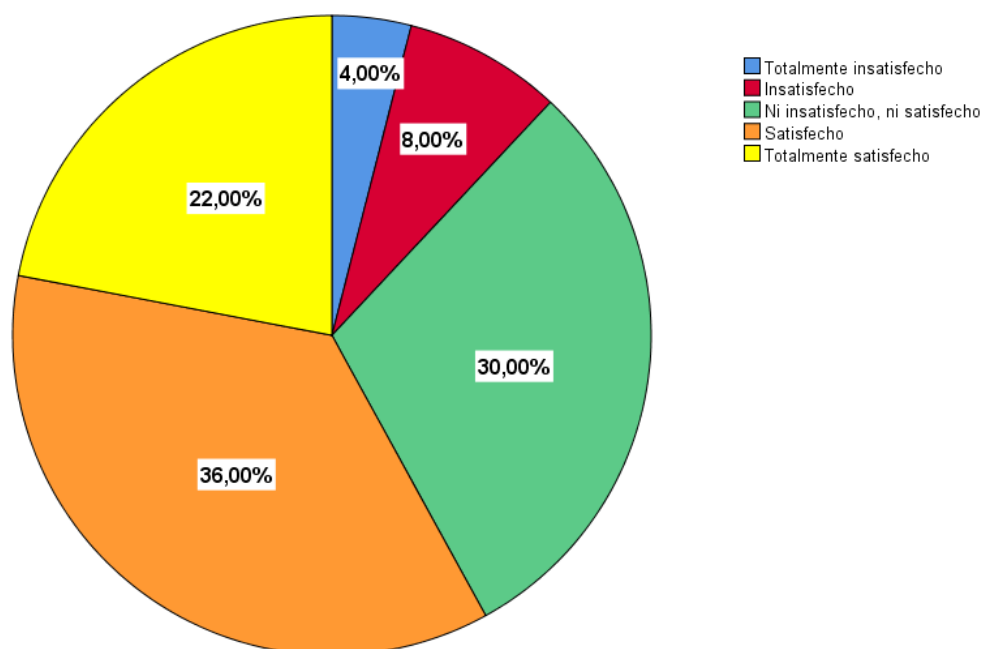


Tabla 10

*Resultados de expectativas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	6,0
Insatisfecho	7	14,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	12	24,0
Satisfecho	25	50,0
Totalmente satisfecho	3	6,0
Total	50	100,0

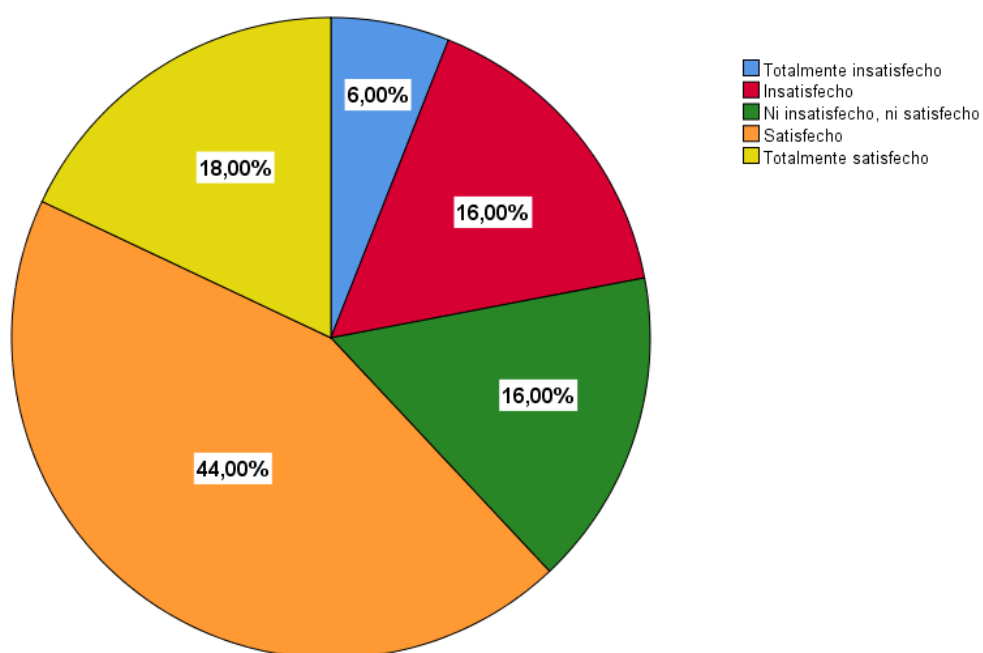
Respecto a la pregunta relacionada a los comentarios o recomendaciones de otras personas si se logró superar sus expectativas que tan satisfechos están al respecto, un 36% se encuentra satisfecho y un 30% dice estar ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que un 22% está totalmente satisfecho.



*Figura 18. ¿Con respecto a comentarios o recomendaciones de otras personas, se logró superar sus expectativas, si es así que tan satisfecho está?*

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura 19, con respecto a la pregunta si los protocolos de bioseguridad Covid-19 están realizándose de forma constante, un 36% se encuentra satisfecho y un 30% dice estar ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que un 22% está totalmente satisfecho. Por otra parte, un 8% se encuentra insatisfecho y un 4% totalmente insatisfecho.



*Figura 19.* ¿Siente que los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están realizando de forma constante, qué tan satisfecho está al respecto?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

### **5.2.3.2. Resultados respecto a la dimensión de rendimiento percibido.**

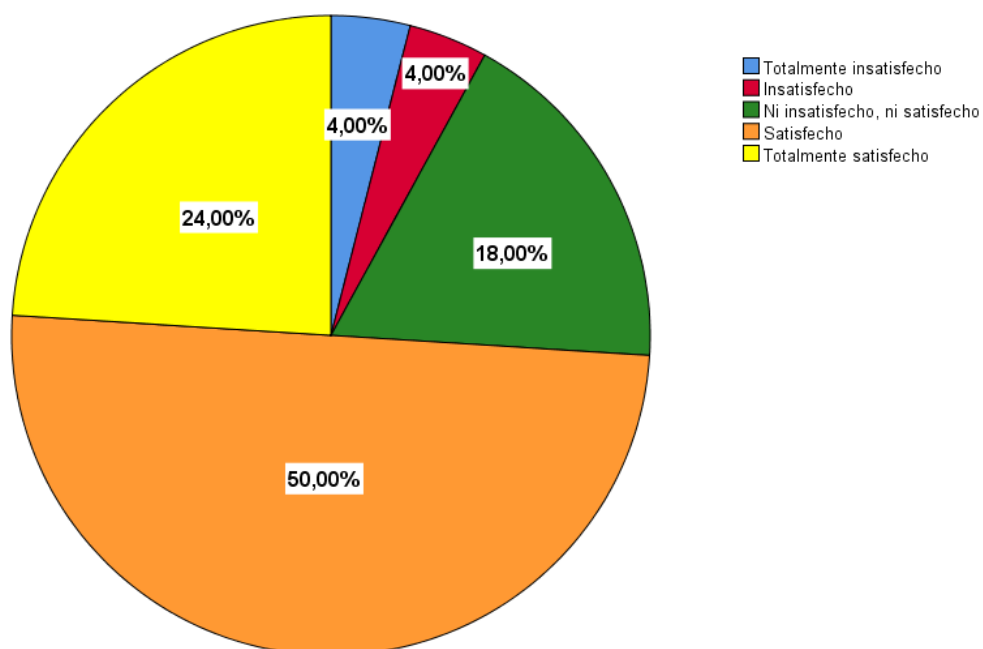
Con respecto a la dimensión de rendimiento percibido, se observa en la tabla número 11 que el 58% de clientes encuestados se encuentran satisfechos, mientras que un 22% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 14% afirma que se sienten totalmente satisfechos. Por otro lado, encontramos a un 4% de clientes totalmente insatisfechos y otro 2% de clientes insatisfechos.

Tabla 11

*Resultados de rendimiento percibido.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	4,0
Insatisfecho	1	2,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	11	22,0
Satisfecho	29	58,0
Totalmente satisfecho	7	14,0
Total	50	100,0

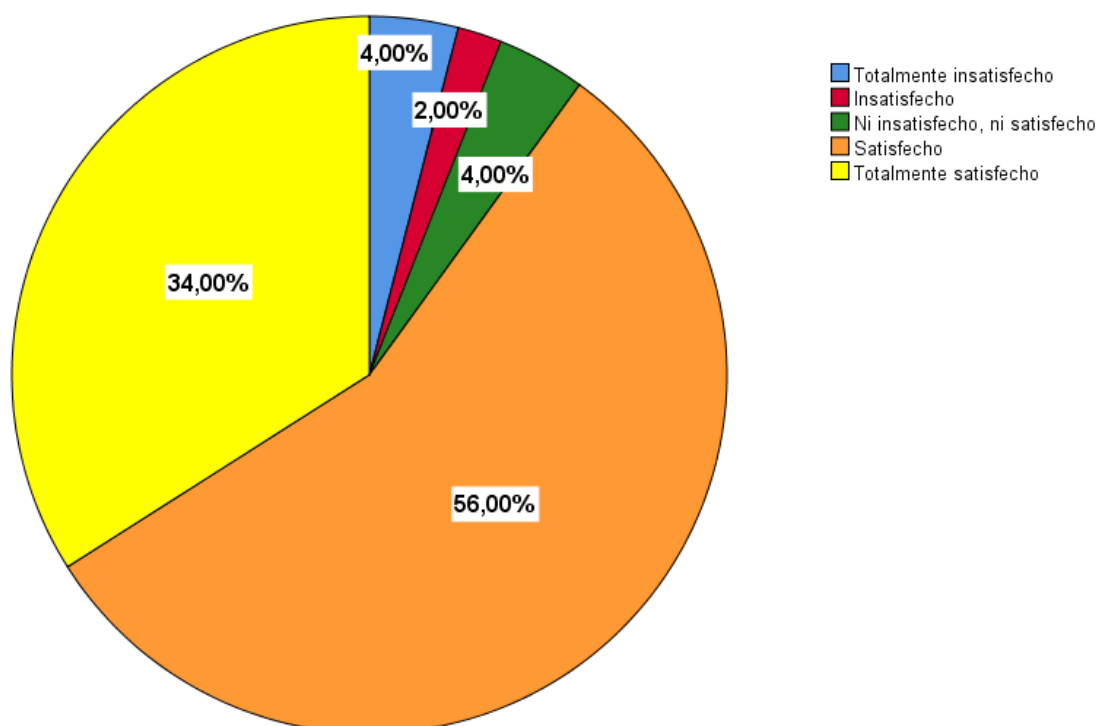
En la figura 20, con respecto a la pregunta si los clientes están satisfechos con el servicio percibido frente a la competencia, un 50% se encuentra satisfecho y un 24% totalmente satisfecho. Mientras que un 18% dice estar ni insatisfecho ni satisfecho, por otro lado, un 4% está insatisfecho y otro 4% totalmente insatisfecho.



*Figura 20. ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio percibido frente a la competencia?*

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

En la figura 21, referente a la pregunta si los clientes se sienten más seguros y protegidos con la implementación de estos protocolos, qué tan satisfecho se encuentran al respecto, un 56% dicen que se encuentran satisfechos y un 34% totalmente satisfechos. Por otra parte, un 4% dice no sentirse ni insatisfechos ni satisfechos, y otro 4% está totalmente insatisfecho y al final un 2% se encuentra insatisfecho.



*Figura 21.* ¿Usted se siente más seguro y protegido con la implementación de estos protocolos, si es así que tan satisfecho se encuentra?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

### **5.2.3.3. Resultados respecto a la dimensión de niveles de satisfacción.**

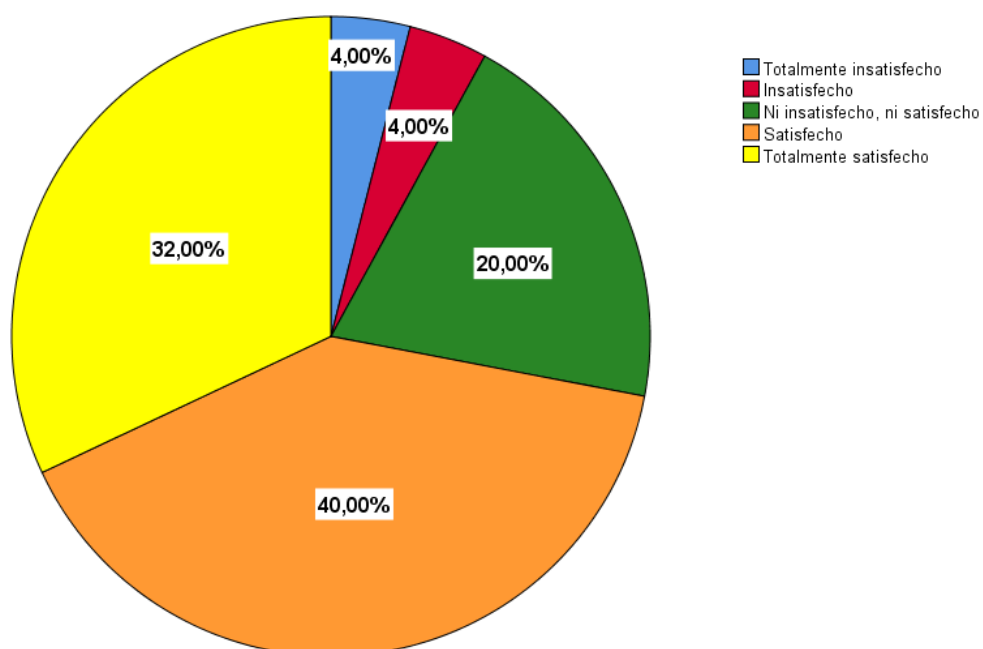
Con respecto a la dimensión de niveles de satisfacción, se observa en la tabla número 12 que el 40% de clientes encuestados se encuentran satisfechos, y 32% están totalmente satisfechos, mientras que un 20% dice no sentirse ni insatisfecho ni satisfecho y un 4% afirma que se sienten insatisfechos y totalmente insatisfechos.

Tabla 12

*Resultados de niveles de satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	4,0
Insatisfecho	2	4,0
Ni insatisfecho, ni satisfecho	10	20,0
Satisfecho	20	40,0
Totalmente satisfecho	16	32,0
Total	50	100,0

En la figura 22, referente a la pregunta de qué tan satisfecho están los clientes con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó en el restaurante, un 40% respondió que se encuentran satisfechos y un 32% totalmente satisfechos, mientras que un 20% dicen no sentirse ni insatisfechos ni satisfechos, y otro 4% está insatisfecho y totalmente insatisfecho.



*Figura 22.* En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó?

*Nota:* Datos recopilados de los clientes del restaurante Exquisiteces.

### 5.3. Contrastación de resultados.

#### 5.3.1. Contrastación de hipótesis general.

##### Paso 1: Declaración de las hipótesis

Ho: La implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 no impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

H1: La implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

##### Paso 2 Nivel de significancia

Alfa = 5%

##### Paso 3: Elección del estadístico de prueba

La normalidad de las variables en esta ocasión se determinó mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra utilizada para el instrumento es menor igual a 50 personas ( $n \leq 50$ ).

Tabla 13

*Prueba de normalidad de protocolos de bioseguridad Covid 19 y satisfacción del cliente.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Protocolos de bioseguridad Covid 19	,789	50	,000
Satisfacción del cliente	,778	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tomando en cuenta que el P valor de protocolos de bioseguridad Covid 19 = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Tomando en cuenta que el P valor de satisfacción del cliente = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que estas dos variables son de tipo ordinal. Se tomará en cuenta la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

#### Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 14

*Prueba de correlación entre protocolos de bioseguridad Covid 19 y satisfacción del cliente.*

			Protocolos de bioseguridad Covid 19	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de bioseguridad Covid 19	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tabla 15

*Valores de la Rho de Spearman*

<b>Tabla de valores de Rho de Spearman</b>	
Valores	Relación
de $\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
de $\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
de $\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
de $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
de $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

*Nota:* Tomado de “Introducción al análisis de datos” por Garriga, A.; Lubin, P.; Merino, J.; Padilla, M.; Recio, P. y Suarez, J. 2010, 1ra ed., Madrid, España: UNED.

Se puede determinar que en la tabla N°14 el coeficiente de correlación está determinado en 0.679, la cual representa una correlación alta.

#### **Paso 5: Decisión estadística**

Considerando que P valor es  $= 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechazaría  $H_0$  y aceptaría  $H_1$

#### **Conclusión estadística**

Se afirma que existe una relación significativa del 0.678 entre las variables de Protocolos de bioseguridad Covid 19 y Satisfacción del cliente del restaurante Exquisiteces, en relación a los datos obtenidos por la tabla de valores Rho de Spearman se tiene como resultado una relación alta, por lo que una buena implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 tienen un impacto alto en la satisfacción de los clientes de la empresa dónde se aplica el estudio.

#### **5.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1.**

##### **Paso 1: Declaración de las hipótesis**



Ho: La implementación de los protocolos de producción Covid 19 no impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

H1: La implementación de los protocolos de producción Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

### **Paso 2 Nivel de significancia**

Alfa = 5%

### **Paso 3: Elección del estadístico de prueba**

La normalidad de las variables en esta ocasión se determinó mediante Shapiro Wilk, porque la muestra utilizada para el instrumento es menor igual a 50 personas ( $n \leq 50$ ).

Tabla 16.

*Prueba de normalidad de protocolos de producción Covid 19 y satisfacción del cliente.*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Protocolos de producción Covid 19	,778	50	,000
Satisfacción del cliente	,669	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tomando en cuenta que el P valor de protocolos de producción Covid 19 = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Tomando en cuenta que el P valor de satisfacción del cliente =  $.000 < 0.05$  (no tiene distribución normal).

Considerando que estas dos variables son de tipo ordinal. Se tomará en cuenta la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

#### Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 17

*Prueba de correlación entre protocolos de producción Covid 19 y satisfacción del cliente.*

			Protocolos de producción Covid 19	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de producción Covid 19	Coefficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tabla 18

*Valores de la Rho de Spearman*

Tabla de valores de Rho de Spearman	
Valores	Relación
de $\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
de $\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
de $\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
de $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
de $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

*Nota:* Tomado de "Introducción al análisis de datos" por Garriga, A.; Lubin, P.; Merino, J.; Padilla, M.; Recio, P. y Suarez, J. 2010, 1ra ed., Madrid, España: UNED.

Se puede determinar que en la tabla N°14 el coeficiente de correlación está determinado en 0.418, la cual representa una correlación moderada.

#### **Paso 5: Decisión estadística**

Considerando que P valor es  $= 0.002 < \alpha=0.05$ , se rechaza  $H_0$  y aceptaría  $H_1$

#### **Conclusión estadística**

Se afirma que existe una relación moderadamente significativa de 0.418 entre las variables de Protocolos de producción Covid 19 y Satisfacción del cliente del restaurante Exquisiteces, en relación a los datos obtenidos por la tabla de valores Rho de Spearman se tiene como resultado una relación moderada, por lo que una buena implementación de los protocolos de producción Covid 19 pueden impactar medianamente en la satisfacción de los clientes de la empresa dónde se aplica el presente estudio.

#### **5.3.3. Contrastación de hipótesis específica 2.**

##### **Paso 1: Declaración de las hipótesis**

$H_0$ : La implementación de los protocolos de atención Covid 19 no impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

$H_1$ : La implementación de los protocolos de atención Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

## Paso 2 Nivel de significancia

Alfa = 5%

## Paso 3: Elección del estadístico de prueba

La normalidad de las variables en esta ocasión se determinó mediante Shapiro Wilk, ya que la muestra utilizada para el instrumento es menor igual a 50 personas ( $n \leq 50$ ).

Tabla 19.

*Prueba de normalidad de protocolos de atención Covid 19 y satisfacción del cliente.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Protocolos de bioseguridad Covid 19	,592	50	,000
Satisfacción del cliente	,778	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tomando en cuenta que el P valor de protocolos de atención Covid 19 = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Tomando en cuenta que el P valor de satisfacción del cliente = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que estas dos variables son de tipo ordinal. Se tomará en cuenta la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

#### Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 20.

*Prueba de correlación entre protocolos de atención Covid 19 y satisfacción del cliente.*

			Protocolos de bioseguridad Covid 19	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de bioseguridad Covid 19	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tabla 21

*Valores de la Rho de Spearman*

Tabla de valores de Rho de Spearman	
Valores	Relación
de $\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
de $\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
de $\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
de $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
de $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

*Nota:* Tomado de “Introducción al análisis de datos” por Garriga, A.; Lubin, P.; Merino, J.; Padilla, M.; Recio, P. y Suarez, J. 2010, 1ra ed., Madrid, España: UNED.

Se puede determinar que en la tabla N°14 el coeficiente de correlación está determinado en 0.625, la cual representa una correlación alta.

#### Paso 5: Decisión estadística

Considerando que P valor es  $= 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechazaría  $H_0$  y aceptaría  $H_1$

**Conclusión estadística:**

Se afirma que existe una relación significativa del 0.625 entre las variables de Protocolos de atención Covid 19 y Satisfacción del cliente del restaurante Exquisiteces, en relación a los datos obtenidos por la tabla de valores Rho de Spearman se tiene como resultado una relación alta ya que este es mayor a 0.60 pero menor a 0.79, por lo que una implementación adecuada de los protocolos de atención Covid 19 tienen un impacto alto en la satisfacción de los clientes de la empresa dónde se aplica el presente estudio.

**5.3.4. Contrastación de hipótesis específica 3.****Paso 1: Declaración de las hipótesis**

Ho: La implementación de los protocolos de reparto Covid 19 no impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

H1: La implementación de los protocolos de reparto Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

**Paso 2 Nivel de significancia**

Alfa = 5%

**Paso 3: Elección del estadístico de prueba**

La normalidad de las variables en esta ocasión se determinó mediante Shapiro Wilk, porque la muestra utilizada para el instrumento es menor igual a 50 personas ( $n \leq 50$ ).

Tabla 22

*Prueba de normalidad de protocolos de reparto Covid 19 y satisfacción del cliente.*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Protocolos de producción Covid 19	,816	50	,000
Satisfacción del cliente	,778	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tomando en cuenta que el P valor de protocolos de reparto Covid 19 = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Tomando en cuenta que el P valor de satisfacción del cliente = .000 < 0.05 (no tiene distribución normal).

Considerando que estas dos variables son de tipo ordinal. Se tomará en cuenta la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

#### Paso 4: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 23.

*Prueba de correlación entre protocolos de reparto Covid 19 y satisfacción del cliente.*

			Protocolos de producción Covid 19	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Protocolos de producción Covid 19	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Información extraída de base de datos SPSS 25.

Tabla 24

*Valores de la Rho de Spearman*

<b>Tabla de valores de Rho de Spearman</b>	
Valores	Relación
de $\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
de $\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
de $\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
de $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
de $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja

*Nota:* Tomado de “Introducción al análisis de datos” por Garriga, A.; Lubin, P.; Merino, J.; Padilla, M.; Recio, P. y Suarez, J. 2010, 1ra ed., Madrid, España: UNED.

Se puede determinar que en la tabla N°14 el coeficiente de correlación está determinado en 0.480, la cual representa una correlación moderada.

#### Paso 5: Decisión estadística



Considerando que P valor es  $= 0.002 < \alpha=0.05$ , se rechaza  $H_0$  y aceptaría  $H_1$

### **Conclusión estadística**

Se afirma que existe una relación moderadamente significativa de 0.480 entre las variables de Protocolos de reparto Covid 19 y Satisfacción del cliente del restaurante Exquisiteces, en relación a los datos obtenidos por la tabla de valores Rho de Spearman se tiene como resultado una relación moderada, por lo que una correcta implementación de los protocolos de producción Covid 19 pueden impactar medianamente en la satisfacción de los clientes de la empresa dónde se aplica el estudio.

## **5.4. Discusión de resultados.**

### **5.4.1. Respecto al objetivo general.**

En el proceso del presente trabajo de investigación, se tuvo como resultado una alta correlación con un puntaje de 0.678 respecto a Rho de Spearman entre las variables V1 y V2, a comparación al trabajo realizado por Sandoval (2018) quien obtuvo un resultado de 0.699, a partir de una muestra de 331 personas, mientras que el presente trabajo únicamente tuvo una muestra de 50 personas, resultando en una menor relación. Por esta razón es necesario incrementar la muestra en estudios posteriores, no obstante, en ambas investigaciones se determina que hay relación entre las dos variables, por ello se afirma que un buen manejo de V1 impacta positivamente en V2, por último, se puede decir que los resultados obtenidos serán importantes para que se realicen futuras investigaciones sobre el tema a partir de la información resultante de la aplicación teórica, práctica y estadística.

#### **5.4.2. Respecto al objetivo específico 1.**

De acuerdo a la prueba de hipótesis aplicada a la relación que existe entre los protocolos de producción Covid 19 y la satisfacción del cliente en el restaurante exquisiteces, 2020, Huancayo, se puede observar que se logró cumplir con el objetivo planteado ya que se obtuvo un resultado de 0.418 el cual representa una correlación moderada entre D1 y V2 con una muestra de únicamente 50 clientes, en la investigación realizada por Sandoval (2018) de igual forma existe una correlación entre sus variables donde se acepta H1 y se rechaza Ho con un resultado de 0.015 en p-valor por lo que se afirma que una correcta implementación de los protocolos de producción Covid 19 afectan positivamente en la satisfacción de los clientes.

#### **5.4.3. Respecto al objetivo específico 2.**

En el presente trabajo, respecto a la prueba de hipótesis que demuestra la correlación que hay entre los protocolos de atención Covid 19 y la satisfacción de los clientes en el restaurante Exquisiteces, 2020, Huancayo, se afirma que, sí se logró cumplir con el objetivo, ya que se obtuvo un resultado de 0.625 en Rho de Spearman y un p-valor de .000 demostrando que hay una relación alta entre D2 y V2 con una muestra de 50 personas, frente a la investigación realizada por Granados y Valenzuela (2019) de igual forma se rechaza Ho con un resultado de p-valor (0,001). Por ello se puede decir que se puede generar un impacto positivo en la satisfacción de los clientes, resultado de un buen manejo de los protocolos de atención Covid 19.

#### **5.4.4. Respecto al objetivo específico 3.**

Tomando en cuenta la prueba de hipótesis realizada que demuestra la correlación entre los protocolos de reparto Covid 19 y la satisfacción de los clientes en el restaurante Exquisiteces, 2020, Huancayo, se puede afirmar que se logró llegar al

objetivo con un resultado en Rho de Spearman de 0.480 y un p-valor del .000 dando a conocer una moderada relación entre D3 y V2 teniendo como muestra a 50 clientes de la empresa, por otra parte la investigación realizada por Granados y Valenzuela (2019) obtuvo un resultado de p-valor .602, la cual es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) resultando en la aceptación de  $H_0$  a diferencia del presente estudio realizado dónde se rechaza a  $H_0$ , lo cual afirma que una correcta implementación de protocolos de reparto Covid 19 impacta positivamente en la satisfacción de los clientes de la empresa.

## Conclusiones

1. En relación al objetivo general se concluye que entre las variables protocolos de bioseguridad Covid 19 y satisfacción de los clientes en el restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020; existe una relación significativa alta, con un resultado del 0.678 respecto a Rho de Spearman, esto fue obtenido de una muestra de 50 personas dónde los clientes manifestaron de acuerdo a un cuestionario que los protocolos de bioseguridad correctamente implementados en la empresa, generan una mejor satisfacción.
2. Respecto al objetivo específico 1 se pudo determinar que las variables protocolos de producción Covid 19 y satisfacción de los clientes en el restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020; tienen una relación moderada, obteniendo un resultado del 0.418, el cual muestra que los clientes manifestaron en el cuestionario realizado, que los protocolos de producción Covid 19 bien implementados afectan positivamente a su satisfacción.
3. De acuerdo al objetivo específico 2 la dimensión protocolos de atención Covid 19 y la variable satisfacción de los clientes en el restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020; poseen una relación significativamente alta con un resultado de 0.625, con el que se puede afirmar que en el instrumento aplicado los clientes manifestaron, que al implementar bien los protocolos de atención Covid 19 se afecta positivamente en su satisfacción.
4. En la investigación se pudo determinar respecto al objetivo específico 3 que la dimensión protocolos de reparto Covid 19 y la variable satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020; tienen una relación moderada, obteniendo un puntaje de 0.480, por lo que se puede decir que los

clientes del restaurante afirman que al implementar los protocolos de reparto Covid 19 correctamente, este impacta positivamente en su satisfacción.

## Recomendaciones

1. Es importante manejar una correcta implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 haciendo una constante evaluación de cada uno de los procesos en el restaurante, con la finalidad de satisfacer al cliente, el cual en la actualidad tiene más necesidades de seguridad que anteriormente, de esta forma se lograra una mayor clientela lo que representara un crecimiento para la empresa.
2. Respecto a los protocolos de producción Covid 19 que implementa el restaurante Exquisiteces, se puede observar que existe un buen manejo de los procesos que tiene el área de cocina, sin embargo, es importante generar una constante evaluación al personal encargado para así poder lograr una mayor preferencia por parte de la clientela, la cual únicamente se encuentra satisfecha, por ello hace falta de un esfuerzo adicional para llegar a hacer que en su mayoría las personas que consuman en esta empresa se sientan totalmente satisfechas, dando prioridad a cada uno de los platillos que se preparen.
3. De acuerdo a los protocolos de atención Covid 19 implementados en la empresa Exquisiteces es necesario estar en contante observación del distanciamiento social que presentan los mozos haciendo uso de la implementación de un reglamento interno actualizado a la situación actual, dónde se especifique las medidas que tienen que tomar los meseros, ya que según los resultados obtenidos podemos observar que en su mayoría los clientes que acuden al restaurante se sienten totalmente satisfechos con las medidas tomadas en la atención, sin embargo en el aspecto de distanciamiento que tiene el personal, únicamente están satisfechos, además es necesaria una constante evaluación de cada proceso que tiene el restaurante desde que ingresa el cliente, hasta que se

retira para que así los clientes quieran retornar y así tener una mayor cantidad de clientes.

4. Para los protocolos de reparto implementados en el restaurante exquisiteces es recomendable la aplicación de un sistema de evaluación realizada por los clientes o tercerización de este proceso, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de clientes no se encuentran satisfechos con la atención que reciben por parte de los repartidores, es por ello que es necesario tomar medidas que mejoren la percepción de estos para que así el restaurante pueda aumentar la cantidad de pedidos que realiza normalmente y así tener mejoras en sus ingresos.

## Referencias

- Arismendy, A. (2020, 19 de junio). Protocolo de atención y servicio al cliente: ¿qué es, por qué es importante para tu empresa, ¿cómo hacerlo y cuáles son sus ventajas? *Zendesk*. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Colombia: Pearson.
- Bonilla E. y Rodríguez S. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.
- Coura, T., Viana, M. y Martins, R. (2020). Food (in)security in Brazil in the context of the SARS-CoV-2 pandemic. *Cadernos de Saúde Pública*. 36(4), 1-6.
- Flores, H. (21 de mayo de 2020). Empresas peruanas se reinventan para afrontar crisis generada por coronavirus. *Forbes*. Recuperado de <https://forbescentroamerica.com/2020/05/21/empresas-peruanas-se-reinventan-para-afrontar-crisis-generada-por-coronavirus/>.
- García, A., Reding, A. y López J. (2013). Sample size calculation in medical education research, México, *Investigación educ. médica*, 2(8), 217-224.
- Gomez, R. y Stedefeldt, E. (2020). COVID-19 pandemic underlines the need to build resilience in commercial restaurants' food safety. *Food Research International*. 136(1), 1-3.



- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del Cliente - Con solo satisfacer al cliente no alcanza!* (Primera ed.). México: Panorama Editorial S.A.
- Granados, T. y Valenzuela, J. (2019). *Eficacia de un programa de limpieza y desinfección sobre la contaminación microbiana en superficies de un restaurante, Huancayo, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., Del Pilar Baptista, M., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Kim, J. y Lee, J. (2020). Effects of COVID-19 on preferences for private dining facilities in restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 45(1), 67-70.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* (8va ed.). México: Pearson.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14va ed.). México: Pearson.
- Kotler, P., y Amstrong G. (2012). *Marketing* (14va ed.). México: Pearson.
- López D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia* (6ta ed.). México: Pearson.

Ministerio de salud del Perú. (2020). *Protocolo de restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local)*. Recuperado de <https://cutt.ly/hf3SDyF>.

Ministerio de salud. (1997). *Conductas básicas en bioseguridad: manejo integral*. Recuperado de <https://cutt.ly/6f3SpNI>.

Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing* (1ra ed.). España: Universitat Jaume.

Muntane, R. (2010) Introducción a la Investigación Básica. *Revista Andaluza de Patología Digestiva*. 33(3), 221-227.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para Las empresas alimentarias*. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food\\_Safety-2020.1-spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf).

Pacheco D. (12 de julio de 2020). ¡Oficial! Restaurantes reiniciarán atención en locales con aforo al 40%. *Pasión por el derecho*. Recuperado de <https://lpderecho.pe/restaurantes-reiniciaran-atencion-locales-aforo-40-resolucion-ministerial-208-2020-produce/>.

Peñaherrera, A. (2010). *Desarrollo de procesos de bioseguridad en áreas de producción de alimentos en restaurante Bonny, Riobamba 2010*. (tesis de grado). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Pérez, E., y Villalobos, A. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Chifa\_Pollería Mi Triunfo Chiclayo. *Horizonte Empresarial*, 3(2), 1-10.

Restaurantes podrían volver a atender en salón desde julio, según titular del Mincetur.

(21 de junio de 2020). El Comercio. Recuperado de <https://cutt.ly/LhcecxH>.

Sandoval, J. (2018). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L.* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Sunción, C. (2018). *Los mecanismos de control interno en el rubro restaurantes del Perú. Caso: servicios generales Medsun restaurante Blanquiroja – Piura, 2018.* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura, Perú.

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios*, 1-10. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

Vega, D. (2020). La gran decisión del gobierno en la implantación de una nueva modalidad de servicio en los restaurantes, por Dariana Vega. *Centro Educativo Particular San Agustín*. Recuperado de <https://repositorio.agustinos.pe/handle/agustinos/600>.

Zeithaml, V. y Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2da ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

## **Apéndices**

## Apéndice A

Tabla 25. Matriz de Consistencia

*Matriz de Consistencia*

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Instrumentos
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de producción</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de producción Covid 19 en la satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hipótesis general:</li> <li>La implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</li> <li>Hipótesis específicas:</li> <li>La implementación de los protocolos de producción Covid 19 impactan positivamente en la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos de bioseguridad Covid 19.</li> <li>Satisfacción de los clientes.</li> </ul>	<p><b>Método de investigación:</b></p> <p>Método General: Método Científico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada o práctica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional-causal</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de atención Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?</li> <li>• ¿Cuál es el impacto de la implementación de los protocolos de reparto Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020?</li> </ul>	<p>de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de atención Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</li> <li>• Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de reparto Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</li> </ul>	<p>satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de los protocolos de atención Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</li> <li>• La implementación de los protocolos de reparto Covid 19 impactan positivamente en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental - transaccional</p>
			<p><b>Esquema</b></p> <p><b>Población:</b> 832 Clientes que visiten la empresa Exquisiteces de Huancayo 2020.</p>
			<p><b>Muestra:</b> 263 Clientes que visiten la empresa Exquisiteces de Huancayo 2020.</p>

## Apéndice B

### Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19 EN EL RESTAURANTE EXQUISITECES

**Objetivo:** Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.

**Confidencialidad:** El uso de la información recabada por el presente cuestionario es exclusivamente para fines académicos.

#### Información general:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino

Femenino

Frecuencia de consumo: Diario

Semanal

Quincenal

Mensual

Anual

#### Instrucciones:

A continuación, se mostrarán una serie de preguntas, en los cuales se solicita marcar con un aspa "X", el nivel de satisfacción que usted asignara a cada ítem en relación al servicio que brinda el restaurante Exquisiteces a una escala del 1 al 5.

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni insatisfecho, ni satisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID 19</b>						
<b>Protocolos de producción Covid 19:</b>						
1	¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los cocineros?					
2	¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de la zona y equipo de trabajo de la cocina?					
3	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el cuidado de evitar tocarse la boca, nariz y ojos que tienen los cocineros?					

4	¿Qué tan satisfecho estás con el distanciamiento social que tienen los trabajadores entre ellos mismos?					
<b>Protocolos de atención Covid 19:</b>						
5	¿Qué tan satisfecho estás con el control de temperatura y desinfección de manos al momento de ingresar?					
6	¿Qué tan satisfecho estás con la carta del menú de forma digital?					
7	¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que llevan los mozos?					
8	¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y desinfección de las mesas?					
9	¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la distribución de las mesas y el aforo?					
10	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el distanciamiento social que tienen los trabajadores con usted?					
<b>Protocolos de reparto Covid 19:</b>						
11	¿Qué tan satisfecho estás con los equipos de protección personal que lleva el personal de reparto?					
12	¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección de manos por parte del repartidor al momento de entregarte tu pedido?					
13	¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección y limpieza del contenedor donde se colocan tus pedidos?					
14	¿Qué tan satisfecho estás con la limpieza y seguridad del empaque de los productos?					
15	¿Qué tan satisfecho estás con la desinfección del dinero, tarjeta o dispositivo móvil con el que se realiza el pago?					
<b>SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES</b>						
<b>Expectativas:</b>						
16	¿Con respecto a comentarios o recomendaciones de otras personas, se logró superar sus expectativas, si es así que tan satisfecho está?					
17	¿Siente que los protocolos de bioseguridad Covid-19 se están realizando de forma constante, qué tan satisfecho está al respecto?					
<b>Rendimiento percibido:</b>						



18	¿Qué tan satisfecho estás con el servicio percibido frente a la competencia?					
19	¿Usted se siente más seguro y protegido con la implementación de estos protocolos, si es así que tan satisfecho se encuentra?					
<b>Niveles de satisfacción:</b>						
20	En general, ¿Qué tan satisfecho estás con los protocolos de Bioseguridad Covid-19 que se implementó?					

---

Firma del Cliente

GRACIAS...

## Apéndice C

### Validación de los Instrumentos



Universidad  
Continental

#### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Salinas Fernández, Omar Orestes  
 1.2. Grado académico / mención : Magíster en Marketing  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : DNI: 00496499 / Teléfono: 954838081  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Director EAP Administración y Marketing - UC  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Stephany Gheraldine Rodriguez Donaires y  
 Fernando Michael Vargas Ccanto.  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo – 30/09/2020  
 1.7. Título de la Investigación : Impacto de la implementación de los protocolos de  
 bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los  
 clientes en el restaurante exquisiteces Huancayo,  
 2020.

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
		-	2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \frac{0.92}{1} = 0.92$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

#### 4. Recomendaciones

Si se aplican los filtros correspondientes, se podrá obtener una información valiosa.

Firma del Experto  
 DNI. N° 00496499

## Apéndice D

### Validación de los Instrumentos



Universidad  
Continental

#### Ficha de Validación por Criterio de Experto

##### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: VICENTE RAMOS WAGNER ENOC
- 1.2. Grado académico / mención : Doctor
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : Cel. 964879497
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento : Stephany Rodríguez Donaires y Fernando Vargas Ccanto
- 1.6. Título de la Investigación : Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes en el restaurante exquisiteces Huancayo, 2020
- 1.7. Lugar y fecha : 02 de Octubre de 2020

##### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		X	
<b>Conteo total de marcas</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
			<b>4</b>	<b>6</b>

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = (12+30)/50$$

##### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

##### 4. Recomendaciones

Firma del Experto  
DNI. N° 20738614

## Apéndice E

### Validación de los Instrumentos



#### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Mayta Aylas Iveth Lorena
- 1.2. Grado académico / mención: Mg en Administración de Empresas y Lic en Administración y Marketing.
- 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular: 46467405 / 947207621
- 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente a Tiempo Completo Universidad Continental
- 1.5. Autor(es) del instrumento: Stephany Gheraldine Rodriguez Donaires y Fernando Michael Vargas Ccanto.
- 1.6. Lugar y fecha: Huancayo, 06 de octubre del 2020
- 1.7. Título de la investigación: Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid 19 en la satisfacción de los clientes en el Restaurante Exquisiteces Huancayo, 2020.

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✗
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			✗
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		✗	
4. Organización	Presentación ordenada.		✗	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			✗
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✗
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		✗	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		✗	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			✗
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✗
<b>Conteo total de marcas</b>		A	B	C
		:	12	

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \dots\dots\dots 0,84$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

#### 4. Recomendaciones

.....  .....

Firma del Experto  
DNI. N° 46467405

## Apéndice F

### Encuesta



## PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD COVID-19 EN EL RESTAURANTE EXQUISITECES

Objetivo: Determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad Covid-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces, Huancayo, 2020.  
Confidencialidad: La información brindada en el presente cuestionario será utilizada para propósitos académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

\*Obligatorio

Edad \*

- 18 a 28
- 28 a 38
- 38 a 48
- 48 a 58
- 58 a más

Sexo \*

- Femenino
- Masculino