

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION
HOTELERIA Y TURISMO**



La emergencia sanitaria covid-19 y su influencia en calidad de atención al
cliente en cevichería Noemi y Flor. Coishco .2021

Tesis para optar de título profesional de Licenciada en Administración
Hotelera y Turismo

Autora:

Bach. Guillén Fernández, Paola Beatriz

Asesor:

Venegas Gordillo, Luis

Código ORCID 0000-0001-8779-7320

**Chimbote – Perú
2021**

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

PALABRA CLAVE.

Emergencia sanitaria covid-19, Calidad de atención al cliente

Key Words: Covid-19 Health emergency, quality of customer service

Líneas de Investigación

OCDE

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Finanzas

Disciplina: Negocio y Management

Líneas de investigación: Hotelería

TÍTULO

**LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CEVICHERÍA DE NOEMÍ Y FLOR, COISHCO
2021**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar que la emergencia sanitaria del covid-19 influye en la calidad de atención al cliente de la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, el año 2021.

El tipo de investigación fue descriptivo y el diseño fue experimental de corte transversal. La población fue un total de 840 clientes y la muestra fue 286 clientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el mismo que fue validado por juicio de expertos y fue aplicada a los clientes.

Entre otros resultados encontrados tenemos que la calidad de atención al cliente se mejoró, se implementó el servicio delivery y los protocolos de bioseguridad en la empresa en su totalidad. Algunos de los resultados más importantes son que el aforo se redujo a un 50 % dentro de la atención en el salón, se implementó los protocolos de bioseguridad en el salón, en la cocina, en la manipulación de alimentos, en la preparación de alimentos, en el servicio delivery y la atención al cliente; de esta manera se buscó mejorar la calidad de atención al cliente a través de los protocolos aplicados para un mejor ambiente laboral y los más importante seguir manteniendo a los clientes.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine how the health emergency of Covid-19 influences the quality of customer service at the restaurant (Cevichería) Noemí y Flor in the district of Coishco in the year 2021.

The research was descriptive and the study design was cross-sectional experimental. The population consisted of 840 clients and the sample was 286 clients. Furthermore, the technique used was a survey and the instrument used was a questionnaire which was validated by expert judgement and applied to the clients.

Among other results that were obtained, one of them confirms that the customer service's quality has been improved. Moreover, the delivery service and the biosafety protocols have been fully implemented within the company. Some of the most important findings are that the capacity for in-store service was reduced to 50% and biosafety protocols were implemented in the store, in the kitchen and in all the procedures, such as the food handling, food preparation, delivery service and customer service. In this way, through the protocols applied, the objective was to improve the quality of customer service to achieve a better work environment and, most importantly, to retain the customers

ÍNDICE

PALABRA CLAVE.....	ii
TÍTULO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
1.2. Justificación.....	10
1.3. Problema.....	10
1.4. Conceptuación y operacionalización de variables.....	10
1.5. Hipótesis.....	21
1.6. Objetivos.....	21
2. METODOLOGÍA.....	22
2.1 Tipo y diseño.....	23
2.2 Tipo de investigación.....	23
2.1.2Diseño de investigación.....	23
2.2 Población- muestra.....	23
2.2.1 Población.....	23
2.2.2 Muestra.....	23
2.3Técnicas e instrumentos.....	
2.3.1 Técnica	
2.3.1 Instrumento.....	24
3. RESULTADOS.....	25
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	34
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
AGRADECIMIENTO	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	43
Anexos 1: Matriz de consistencia.....	44
Anexo 2: Operacionalización de la variable.....	47

Anexo 3: Validación del instrumento.....	50
Anexo4: Instrumento.....	55
Anexo 5: Propuesta de mejora.....	58
Anexo 6: Evidencia de aplicación del instrumento.....	59

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Salas, Navas y Paredes (2021), en su investigación sobre protocolos de bioseguridad del Covid-19. El tipo de investigación es cualitativa. Entre otras conclusiones menciona que: Los procesos de los protocolos de bioseguridad en las empresas que brindan servicios turísticos, son importantes porque ayudan a prevenir los contagios generando confianza a todos los clientes.

De la Cruz y May (2021), en su investigación de innovación en el sector de restaurante. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones señala que: Los restaurantes que pertenecen a las mipymes, han tratado de organizarse considerando los criterios establecidos por el gobierno, para su reactivación laboral.

Parte de la innovación, implementación y cambios en los restaurantes que se dieron fueron el reparto a domicilio, se mejoró la infraestructura de los restaurantes y sobretodo se mantuvieron los mismos precios de los platos de comida.

Duque (2021), en su investigación sobre el impacto del Covid-19 en el sector de restaurantes. El tipo de investigación es cualitativa. Entre otras conclusiones, señala que: Parte de la atracción de los restaurantes de la zona era la infraestructura, así como también la sazón de los platos de comida. Sin embargo, se pudo evidenciar que la pandemia, provocó una gran crisis económica. Para poder recuperarse de las pérdidas tuvieron que implementar medidas protocolares y reinventarse en el servicio.

Villegas, Paz y Miranda (2021), en su investigación propuesta de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones, se señala que: Se elaboró el sistema HACCP, obteniendo la etapa de cocción como un punto crítico de control, en el diagrama de flujo de los procesos en el restaurante.

Además se elaboró el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Saneamiento para el restaurante, para garantizar la entrega final del producto.

Sánchez y Nava (2020), en su investigación de restaurante en la crisis actual del Covid-19. El tipo de investigación es cualitativa de corte exploratorio. Entre otras conclusiones

se señala que :Para que un restaurante pueda ser mejor y liderar entre otros mercados tiene que tener visión, ser alentador y sobre todo tiene que tener en cuenta la infraestructura del local e innovar la variedad o la forma de servir de los platos de comida. Muchos de los restaurantes han podido implementar y cumplir con los protocolos, generando estrategias con acciones inmediatas que les pueda ayudar en mejorar tanto la atención al cliente como el manejo de los protocolos internos.

Rodríguez y Vargas (2020), en su investigación de la implementación de los protocolos de bioseguridad covid-19. El tipo de investigación es cuantitativo de tipo aplicativo. Entre otras conclusiones se señala que: Con relación a sus objetivos tanto específicos como el general, se obtuvo a través del cuestionario que una correcta implementación de los protocolos de bioseguridad en el establecimiento, genera satisfacción y confianza a los cliente.

Pajuelo y Terán (2020), en su investigación de la aplicación del protocolo de bioseguridad covid -19 y la satisfacción del cliente. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones se manifiesta que: El nivel de cumplimiento de la aplicación e implementación de los protocolos de bioseguridad, en el restaurante es alto; al igual que el nivel de satisfacción de los clientes es alto y positivo.

También cumplen con todos los procesos y protocolos en el proceso de compras, recepción de los alimentos, almacenamiento, preparación de los alimentos, entrega y reparto.

Briceño y Valladares (2020), en su investigación del impacto económico del covid-19 en el rubro de restaurantes. El tipo de investigación es exploratoria Entre otras conclusiones, se señala que: Otras investigaciones han demostrado que el Covid-19 es muy perjudicial para todo el país, donde el rubro de los restaurantes se han visto muy afectados. En algunos casos sus ingresos bajaron y tuvieron que reducir el personal. La pandemia, ha provocado una de las mayores crisis económicas, por ello todos los restaurantes están tratando de cumplir con todo lo indicado para reactivar el trabajo de acuerdo a las normas.

Portilla (2020), en su investigación calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones, se señala que: Los empresarios del rubro de restaurantes deben implementar capacitaciones para los trabajadores lo cual

beneficia en el crecimiento de las competencias personales y empresariales. Además se debe implementar protocolos de bioseguridad para mejorar la calidad de atención al cliente y generar una mayor satisfacción al cliente.

Apaza (2020), en su investigación de la influencia del covid-19 en el sector gastronómico. El tipo de investigación es básica no experimental. Entre otras conclusiones, se señala que: la emergencia sanitaria Covid-19 afecta en la activación del sector culinario. la emergencia sanitaria Covid-19 se aprecia que el valor es de 50% lo que significa que los encuestados indican que a veces el estado de emergencia los afecta. Según el análisis de del sector gastronómico se aprecia que el valor es de 32.8% lo que significa que los encuestados a veces cumplen con los indicado para la reactivación de sus empresas.

Rumiche (2019), en su investigación de calidad del servicio y atención al cliente. El tipo de investigación es descriptivo. Entre otras conclusiones, señala que: Se puede determinar que la calidad del servicio, se ve reflejado en la confianza de los clientes y en otros aspectos como manipulación de los alimentos , higiene en el local , equipos en buen estado, pulcritud en el uniforme del personal, la empatía y una atención personalizada ; para que los clientes se sientan a gusto, confiados y satisfechos desde el ingreso hasta la salida del restaurante.

Cano, López, Valdez y Villareal (2019), en su investigación de calidad de servicio y su relación con la satisfacción al cliente. El tipo de investigación es descriptiva . Entre otras conclusiones se menciona que: Respecto al primer objetivo específico, se puede decir que el restaurante muestra su realidad y el confort que pueden sentir los clientes. Respecto al segundo objetivo específico, nos indica que los clientes confían en la atención brindada. En cuanto al tercer objetivo específico, se menciona que el restaurante tiene una buena capacidad de respuesta. Por otro lado, según el cuarto objetivo específico, el ambiente de trabajo es confortable entre empleados y empleadores.

Orellano y Tafúr (2018), en su investigación de satisfacción de la atención al cliente. El tipo de investigación es no experimental. Entre otras conclusiones, se menciona que: A pesar que el restaurante cuenta con trabajadores de buena presencia, brindan una atención oportuna, son cordiales y amigables, a muchos de ellos les falta técnica y

capacitación para ser líderes en la atención al cliente; no todos los trabajadores logran estar en planilla porque solo trabajan esporádicamente.

López (2018), en su investigación de calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes. Su investigación es de tipo cuantitativa. Entre otras conclusiones, se menciona que: El restaurante, es conocido por su variedad de platos de la localidad, tiene un ambiente muy cómodo. Todo el personal tiene una buena relación laboral.

Algunos de los problemas que presenta son la falta de higiene de local, una atención personalizada y mayor rapidez con el servicio.

Naula (2017), en su investigación plan de mejora de servicios. El tipo de investigación es cuantitativo. Entre otras conclusiones, se manifiesta que: Se puede determinar que el restaurante tiene muchas debilidades en la atención al cliente, falta de distribución del ambiente, falta de higiene.

Los empleados necesitan capacitación permanente y metas para que se sientan motivados en crecer en el ambiente laboral y poder así brindar un mejor servicio. La empresa requiere proponer mejoras para brindar un excelente servicio y generar satisfacción a todos los clientes.

Dávila y Flores (2017), en su investigación de calidad del servicio. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones, se menciona que: La aplicación de la encuesta utilizando el modelo SERVPERF ha ayudado a determinar las diferentes percepciones de los clientes a la hora de atender en el restaurante .

Se concluye que los clientes quedan satisfechos cuando los colaboradores atienden todas sus necesidades con respecto a la atención brindada y la calidad culinaria del restaurante.

Cano (2017), en su investigación gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción. El tipo de investigación es cuantitativa. Entre otras conclusiones, se menciona que: La gestión de la calidad que se brinda en el restaurante es muy buena. Sin embargo delegar otras funciones a sus empleados generaría un excelente servicio mucho mejor del que brindan. El restaurante este dentro de un estándar alto y casi todos los clientes comentan que se sienten satisfechos con la atención que reciben, por eso siempre vuelven.

Villalba (2016), en su investigación de calidad de servicio y atención al cliente. El tipo de investigación es descriptiva. Entre otras conclusiones, se menciona que:..A través del trabajo realizado, se demuestra que la calidad del servicio que se brinda es lo más importante en todas las empresas que venden y prestan servicios. Así mismo el cual permitirá mejorar la presentación, de las bebidas y capacitar mejor al personal.

Por último se elaboró plan en mejora y estrategias internas para el personal y ambiente de los establecimientos.

La presente investigación tiene como base teórica, en cuanto a la emergencia sanitaria covid-19 a la teoría del Ministerio de Producción, quien por Resolución Ministerial N°208-2020-Produce estableció el Protocolo sanitario de operación ante el covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón, precisando lo siguiente: Todos los países, afectados por esta pandemia Covid-19, han establecido medidas preventivas para reducir el riesgo de contagio y propagación del virus en su población, para permitir que el rubro de los restaurantes, entre otros rubros sigan funcionando se crearon medidas preventivas sanitarias y operativas que cada empresa debe implementar en sus locales, con protocolos de bioseguridad que son las siguientes: Los equipos de protección del personal, de acuerdo al tipo de trabajo que desempeñe el trabajador; las instalaciones y servicios como agua, saneamiento, limpieza y desinfección del local, el manejo de residuos, servicios higiénicos y sus sanitarios, sus vajillas y complementos deben estar completos de acuerdo a la cantidad de clientes y su distribución de mesas y sillas deben estar ubicados de tal forma que mantenga la distancia mínima de silla a silla de 1.5 metro y de acuerdo al aforo permitido; con respecto a los trabajadores se le debe preparar y sensibilizar con el tema de la Covid-19 para que se desenvuelvan correctamente en el trabajo; los clientes deben cumplir con los protocolos cotidianos desde el ingreso , dentro y hasta el momento que se retira del local; para el proceso de los insumos desde la adquisición hasta el momento de servir se debe tener muy en cuenta el lavado de mano y desinfección de todos los productos; en cuanto a la calidad de atención al cliente se tomó al libro Calidad de servicio de Valls, Román, Chica y Salgado (2017), quienes precisan que una buena estrategia en la empresa de cualquier rubro, genera diferenciación en el mercado. La calidad se percibe en el momento de la atención al cliente y se puede evaluar de acuerdo a la perspectiva de cada cliente con la que se llega a la empresa y el grado de satisfacción que se generó, superando exigencias y expectativas.

Un servicio de buena calidad, no es suficiente para dar una buena impresión de un producto o servicio, un excelente servicio puede impresionar de una manera favorable al cliente y hacerle cerrar sus ojos frente a deficiencias encontradas.

1.2 Justificación

En la empresa materia de estudio se vino observando que durante el inicio de pandemia del covid-19, dejó de laborar durante un determinado período, luego con la reactivación económica, la empresa reinició sus actividades, considerando el cumplimiento del protocolos de bioseguridad, a efecto de mantener la calidad de atención al público.

La presente investigación fue de gran importancia porque nos permitió establecer la calidad de atención al cliente en época de pandemia del covid-19, considerando los protocolos de emergencia sanitaria decretados por el estado en cuanto a protocolos de bioseguridad y distanciamiento social.

La presente investigación, podrá servir para futuros trabajos de investigación sobre problemas de emergencia sanitaria Covid-19 y su influencia en la calidad de atención al cliente en los restaurantes.

1.3 Problema

¿Cómo la emergencia sanitaria covid-19 influye en la calidad de atención al cliente de la Cevichería Noemí y Flor, en el distrito de Coishco, 2021?

1.4 Conceptuación y operacionalización de las variables

CONCEPTUACIÓN

ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA: DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA

Publicado el 11 de marzo del 2020, en el diario El Peruano, donde se declaró por 90 días el Estado de Emergencia Sanitaria y donde promulgaron medidas preventivas, para evitar la propagación del Covid-19.

ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL: DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM

Publicado el 15 de marzo de 2020 en el diario El Peruano, donde se declaró por quince días calendario más, el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio, a consecuencia de más casos en personas por la Covid-19.

De igual manera, se restringió que las personas salgan fuera de sus casas donde se estableciendo medidas hasta finalizar el Estado de Emergencia en todo el territorio peruano, para disminuir los casos positivos.

EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

El Decreto Legislativo N° 1156, menciona que es un estado de riesgo elevado donde la vida de los pobladores tiene que tratarse con mucho cuidado, como consecuencia de situaciones como brotes, epidemias o pandemia.

Asímismo, cuando la respuesta del sector salud muchas veces no es suficiente porque el riesgo del brote, epidemia o pandemia es alta y no es posible cubrir con todas la necesidades de las personas enfermas o vulnerables.

COVID-19

Según Ministerio de salud, (2020), la Covid-19 es una enfermedad que se caracteriza por ser muy contagiosa. Este nuevo virus es originaría de China, en el año 2019. En la actualidad no solo ha afectado a Perú, sino también a muchos países.

El Director General de la Organización Mundial de la Salud , el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el Covid-19, es caracterizado como pandemia, porque se ha viralizado a nivel mundial afectando a bastantes personas.

PROCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Según Ministerio de Salud de Perú, (2020) en su Protocolo sanitario de operación ante el covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón, indica lo siguiente:

Muchos de países afectados por la pandemia, deben establecer medidas para reducir al mínimo el contacto físico entre personas y así evitar propagación .De esta manera mediante protocolos de bioseguridad se permitirá volver a reactivar las actividades laborales.

Según Ministerio de salud de Colombia, indica que cumpliendo con los protocolos establecidos y el uso frecuente de los implementos de bioseguridad .Además del buen lavado de manos, distanciamiento físico entre las personas, fortalecidos con la limpieza, desinfección y ventilación de los espacios concurridos por las personas ayudará a evitar más contagios y propagación del virus.

Todos los protocolos, se deben cumplir desde el inicio hasta la culminación del estado de emergencia.

BIOSEGURIDAD

Según la Organización Mundial de la Salud, la bioseguridad es la agrupación de normas y medidas para salvaguardar la salud de las personas sobre todo a las personas de mayor riesgo, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a los que están expuestos en distintos lugares al realizan actividades laborales o cotidianos.

ENFERMEDAD

Según la Organización Mundial de la Salud, la enfermedad es cuando sucede un cambio interno o externo en la fisiología humana en una o diversas partes del cuerpo, por lo general se manifiesta con síntomas o signos característicos, pudiéndose prevenir la gravedad de alguna enfermedad.

SALUD

Organización Mundial de la Salud (1946) Salud no solo es estar en buen estado físico, social y mental, si no también es no presentar síntomas con características conocidas a algún tipo de enfermedad.

SALUD PÚBLICA

Winslow, (1920) La salud pública previene enfermedades, prolonga la vida, cuida la salud con la ayuda de la comunidad, para mantener limpio el medio ambiente donde viven, controlar las infecciones de la comunidad y enseñar a las personas sobre la higiene. El trabajo en conjunto logra organizar servicios médicos y de enfermería para el diagnóstico precoz y tratamiento preventivo de enfermedades de las comunidades a nivel local, regional o nacional.

La Organización Mundial de la Salud, indica que emergencia de salud pública, cuando el brote de una enfermedad afecta a muchos países y se requiere una táctica coordinada a nivel internacional para enfrentarlo.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Pérez (2010), la satisfacción de los clientes cuando sus necesidades y expectativas son superadas.

Pérez (2010), es la idea del cliente sobre el nivel de calidad brindado, la importancia de cumplir con las expectativas del cliente y la posibilidad de medir cada variable a través de la investigación.

Figuroa y Muñoz (2003) sostienen: Evaluación de la satisfacción con la atención recibida en determinados establecimientos.

Para Tschohl (2014), señala que para los clientes, el servicio involucra la oferta y demanda del lugar donde se presta y rapidez que se sirve. La calidad del servicio es el resultado de una atención sobresaliente y el objetivo de la satisfacción del cliente en los servicios prestados dentro de un establecimiento.

CALIDAD EN EL SERVICIO

Pizzo (2013), señala que la calidad en el servicio se da cuando la entidad atiende satisfactoriamente los requerimientos de los clientes según sus necesidades.

Bateman Snell (2009), es la excelencia de un producto o servicio y se demuestra a través del desempeño de la atención al cliente, las características del producto, la confiabilidad, sus estándares, su durabilidad y la forma como se representa.

Gaither (2000), la calidad de un producto o servicio es el grado de impresión que se puede dar a un cliente cuando se cumplen las expectativas de los clientes.

CALIDAD

La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias en los servicios. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. J. M. Juran (1993).

Feigenbaum (1971-1994), calidad es un sistema efectivo, que integra esfuerzos para mejorar la gestión de los diferentes áreas de la organización para brindar servicios y productos, de tal manera que satisfaga a los clientes. Posteriormente, agregó: La calidad es el resultado que determina el grado de satisfacción, cuando se adquiere una compra de un bien o un servicio.

CALIDAD DEL TURISMO

La Organización Mundial del Turismo (1998), la calidad en el turismo es un proceso que significa satisfacer todas las necesidades y expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios a un precio accesible, y conforme a los factores que determinan la calidad, como la seguridad, la higiene, la transparencia, autenticidad y armonía en un entorno donde se realizan actividades turísticas.

CLIENTE

Kotler y Armstrong (2003) , el cliente es lo más importante para la empresa. Es un ser humano que tiene necesidades y preocupaciones, por lo tanto merece un buen trato y la mejor atención; lograr satisfacerlo es lo que cada empresa debe lograr.

ATENCION AL CLIENTE

Fernández y Motto (2014), Se menciona que el servicio al cliente comienza mucho antes que el servicio real. Antes de que el cliente llegue a la empresa, se debe realizar una etapa de planificación preliminar que organizar y distribuir funciones a los trabajadores. Se debe garantizar que no exista improvisación durante la estadía del cliente.

Sánchez (2012), una buena atención al cliente implica:

Empatizar con los clientes.

Conocer sus gustos y preferencias.

Realizar encuestas a los clientes, para realizar un plan de mejoras.

Responder a todas las quejas y dar respuesta lo más pronto posible.

Tratar de estar de acuerdo con el cliente.

Ser oportuno y atento ante cualquier consulta

Atender y preocuparse por los detalles.

SERVICIO A CLIENTE

Serna (2006), el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

RESTAURANTE

MINCETUR, Organizaciones que venden alimentos y bebidas al público, preparados en el mismo lugar, y producidos por terceros y / o mediante una cocina central, en cumplimiento de los requisitos de las Normas de Higiene de Restaurante y Servicios Relacionados, aprobadas por el Ministerio de Salud.

PROTOCOLO SANITARIO DE PREVENCIÓN ANTE EL COVID-19 PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES: MODALIDAD DE ATENCIÓN EN SALÓN-MINISTERIO DE PRODUCCION

DESINFECCIÓN

Reducción por medio de sustancias químicas y/o métodos físicos del número de microorganismos presentes en una superficie o en el ambiente, hasta un nivel que no ponga en riesgo la salud.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Mantener distancia de 1.5 metro, con otros individuos, haciendo uso de protección personal como mascarilla y protector facial.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

Se trata de equipos, herramientas y ropa informal destinados a proteger a cada trabajador de uno o más peligros que existen en el lugar de trabajo y que pueden poner en riesgo su vida. El EPP es una alternativa temporal y complementaria a las precauciones colectivas.

MASCARILLA QUIRÚRGICA DESCARTABLE

Es un complemento que mayormente usan los médicos, de un solo uso con un filtro para evitar que el crecimiento excesivo de bacterias, se propague por la boca, la nariz o la garganta cuando una persona está enferma. Evitando la contaminación y la propagación de enfermedades infecciosas.

TARJETA

Es un medio de pago que utilizan los clientes cuando adquieran un producto o servicio.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

La empresa debe implementar y aplicar procedimientos de limpieza, para luego proceder a desinfectar todas las áreas y superficies utilizados en los diferentes procesos.

Se debe Limpiar y desinfectar todas las áreas de alto tráfico y las superficies que se pueden tocar (empleados o clientes) con la mayor frecuencia posible.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
EMERGENCIA SANITARIA A COVID-19	OMS (2020), la epidemia covid-19 fue declarada una emergencia de salud pública de preocupación internacional. Se le llama pandemia cuando la epidemia se ha extendido por diversos países, continentes o todo el mundo, afectando a muchas personas a tal caso de llegar a morir.	El estado de emergencia sanitaria es el término que se le da a alguna enfermedad que afecta a determinados países, como es el caso de la covid-19 en el Perú donde se han establecido protocolos de bioseguridad para evitar	Emergencia sanitaria	Covid-19	¿Cree usted que si un cliente presenta síntomas del Covid-19, se le debe restringir el ingreso a la empresa?
			Protocolos de bioseguridad	Prevención	¿Cree usted , que se debe cumplir los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a la empresa, para evitar la propagación de la Covid-19 ?
				Toma de temperatura	¿La empresa, debería tomar la temperatura con termómetro infrarrojo al momento de ingresar al local?
				Desinfección del calzado	¿La empresa, debe tener bandeja para la desinfección del calzado en la puerta de ingreso?
Desinfección de la persona	¿Cree usted, que antes de ingresar a la empresa, se le debe desinfectar las manos con alcohol?				

		futuros contagios y su propagación.		Lavado de manos	¿Cree usted, que el lavado de manos con agua y jabón, una vez ingresado a la empresa es importante?
				Distanciamiento social	¿La empresa, cumple con el distanciamiento social de 1.5 mt entre las mesas dentro del salón?
				Uso de mascarilla	¿El personal de la empresa, cumple con el uso correcto de la doble mascarilla?
				Reducción de aforo	¿La empresa cumple con el aforo permitido para evitar la propagación del covid-19?
CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	Pérez (2010) La percepción de los clientes sobre el nivel de esa calidad, la importancia de la satisfacción de las	Es la atención al cliente brindada cuando se realiza un buen servicio, la venta o entrega de un	Satisfacción al cliente	Calidad	¿Considera que la atención al cliente, es de calidad?
				Confiabilidad	¿Confía usted en la calidad de atención al cliente brindada?
				Fidelidad	¿Considera que la calidad de atención al cliente en la empresa, lo fideliza como cliente?
				Atención oportuna	¿Cree usted que la atención al cliente de ser oportuna?

<p>expectativas del cliente y la posibilidad de medir cada una de esas variables como forma de control para la empresa.</p>	<p>producto, asegurando la satisfacción al cliente.</p>	Precio razonable	¿A pesar de la emergencia sanitaria, la empresa debe mantener sus mismos precios en los platos que ofrece?
		Competitivo	¿Cree usted, que la buena atención al cliente , contribuye con la competitividad de la empresa?
		Capacidad de respuesta	¿La empresa debe responder todas sus inquietudes de una manera efectiva y oportuna?
		Capacitación al personal	¿Cree usted, que la empresa debe capacitar de forma permanente a su personal, para mejorar la atención al cliente?
		Satisfacción al cliente	¿ Con el buen servicio brindado de la empresa, le genera plena satisfacción al cliente?

1.5 Hipótesis

La implementación de los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social en época de covid-19, permiten mejorar la calidad de atención de la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, el año 2021.

1.6 Objetivos

Objetivo General:

Determinar que la emergencia sanitaria del covid-19 influye en la calidad de atención al cliente en la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, 2021.

Objetivos Específicos:

- ✓ Determinar la calidad de atención al cliente en época de emergencia sanitaria covid-19 de la Cevichería Noemí y Flor, del distrito de Coishco, el año 2021.
- ✓ Determinar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de la emergencia sanitariacovid-19 de la Cevichería Noemí y Flor, del distrito de Coishco, el año 2021.
- ✓ Proponer algunos aspectos básicos sobre medidas de bioseguridad en emergencia sanitaria de la Cevichería Noemí y Flor, de distrito de Coishco, el año 2021.

METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

2.1.1 Tipo de investigación:

De acuerdo al problema planteado y los objetivos formulados .El tipo de investigación fue descriptiva, porque detalla los principales componentes del espacio de estudio y describe la emergencia sanitaria covid-19 y calidad de atención al cliente.

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue de tipo NO EXPERIMENTAL, puesto que la información que se muestra se estudió tal y como se presenta en la realidad. A la vez esta investigación fue de tipo DESCRIPTIVA NO EXPERIMENTAL dado que existe una relación directa entre las variables, y desde el punto de vista de la recolección de la información; la investigación es de corte TRANSVERSAL.

2.2 Población- muestra

2.2.1 Población:

La población obtenida fue de Cevichería Noemí y Flor con un total de “840” de clientes.

2.2.2 Muestra:

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

Para obtener la muestra, se aplicó la fórmula para una población finita .Obteniendo una muestra de 286 clientes; a quienes se le realizó un cuestionario anónimo.

2.3 Técnicas e instrumentos

2.3.1 Técnica

La técnica que se usó la encuesta.

2.3.2 Instrumento

El Instrumento que se utilizó es el cuestionario.

RESULTADOS

TABLA1: ¿CREE USTED QUE SI UN CLIENTE PRESENTA SÍNTOMAS DEL COVID-19, SE LE DEBE RESTRINGIR EL INGRESO A LA EMPRESA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	13	4.55
En desacuerdo	6	2.10
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	12.94
De acuerdo	129	45.10
Totalmente de acuerdo	101	35.31
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 45.1 % de los clientes encuestados está de acuerdo que se le debe restringir el ingreso a la empresa a personas que presenten síntomas de Covid-19, el 35.31 % está totalmente de acuerdo, por otro lado el 12,94 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 4.55 % está totalmente en desacuerdo, finalmente el 2.10% está en desacuerdo.

TABLA2: ¿CREE USTED, QUE SE DEBE CUMPLIR LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD AL MOMENTO DE INGRESAR A LA EMPRESA, PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DE LA COVID-19?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	7.69
De acuerdo	144	50.35
Totalmente de acuerdo	117	40.91
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 50.35 % de los clientes encuestados está de acuerdo que se debe cumplir con los protocolos de bioseguridad, por otro lado el 40.91% está totalmente de acuerdo, mientras que el 7,69% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de la misma manera el 0.7% está en desacuerdo, finalmente el 0.35% está totalmente en desacuerdo.

TABLA3: ¿LA EMPRESA, DEBERÍA TOMAR LA TEMPERATURA CON TERMÓMETRO INFRARROJO AL MOMENTO DE INGRESAR AL LOCAL?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	2.10
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	6.64
De acuerdo	149	52.10
Totalmente de acuerdo	110	38.46
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 52.10% de los clientes encuestados está de acuerdo cree que la empresa debe tomar la temperatura infrarrojo al momento de ingresar a la empresa, por otro lado el 38.46 % está totalmente de acuerdo, mientras que el 6.64% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, también el 2.10% está en desacuerdo, finalmente el 0.70% está en desacuerdo.

TABLA 4: ¿LA EMPRESA, DEBE TENER BANDEJA PARA LA DESINFECCIÓN DEL CALZADO EN LA PUERTA DE INGRESO?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	2.80
En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	4.55
De acuerdo	159	55.59
Totalmente de acuerdo	105	36.71
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 55.59 % de los clientes encuestados está de acuerdo que la empresa debe tener una bandeja para la desinfección del calzado, mientras que el 36.71 % está totalmente de acuerdo, el otro 4.55% está ni de acuerdo, ni es desacuerdo, por otro lado el 2.80% está totalmente en desacuerdo, finalmente el 0.35% está en desacuerdo.

TABLA5: ¿CREE USTED,QUE ANTES DE INGRESAR A LA EMPRESA, SE LE DEBE DESINFECTAR LAS MANOS CON ALCOHOL?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35

En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	4.20
De acuerdo	149	52.1
Totalmente de acuerdo	123	43.01
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: el 52.1 % de los clientes encuestados está de acuerdo que antes de ingresar se le debe desinfectar las manos con alcohol, mientras que el 43.01% indica que está totalmente de acuerdo, por otro lado el 4.20 % está ni de acuerdo , ni es desacuerdo, finalmente el 0.35% está totalmente en desacuerdo y/o en desacuerdo.

TABLA6: ¿CREE USTED, QUE EL LAVADO DE MANOS CON AGUA Y JABÓN, UNA VEZ INGRESADO A LA EMPRESA ES IMPORTANTE?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0.70
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	5.24
De acuerdo	150	52.45
Totalmente de acuerdo	119	41.61
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 52.45% de los clientes encuestados está de acuerdo que se deben lavar las manos al ingresar a la empresa, mientras que el 41.61% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 5.24 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente el 0.70 % está totalmente en desacuerdo.

TABLA7: ¿ LA EMPRESA, CUMPLE CON EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL DE 1.5MT ENTRE LAS MESAS DENTRO DEL SALÓN?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0.7
En desacuerdo	4	1.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	6.99
De acuerdo	144	50.35
Totalmente de acuerdo	116	40.56
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 50.35 % de los clientes encuestados está de acuerdo con el cumplimiento del distanciamiento social de las mesas dentro del salón, mientras que el 40.56% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 6.99% está ni de acuerdo, ni es desacuerdo, a su vez se puede afirmar que el 1.4 % está en desacuerdo, finalmente el 0.70 % está totalmente en desacuerdo.

TABLA 8: ¿EL PERSONAL DE LA EMPRESA, CUMPLE CON EL USO CORRECTO DE LA DOBLE MASCARILLA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0.70
En desacuerdo	5	1.75
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	4.90
De acuerdo	157	54.90
Totalmente de acuerdo	108	37.76
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 54.9% de los clientes encuestados está de acuerdo que el personal cumple con el uso de la doble mascarilla, mientras que el 37.7% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 4.90 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a su vez el 1.75 % está en desacuerdo, finalmente el 0.70 % está totalmente en desacuerdo.

TABLA 9: ¿LA EMPRESA CUMPLE CON EL AFORO PERMITIDO, PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	1.40
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	6.99
De acuerdo	157	54.90
Totalmente de acuerdo	103	36.01
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 54.9% de los clientes encuestados está de acuerdo que la empresa cumple con el aforo permitido, mientras que el 36.01 % está totalmente de acuerdo, por otro lado el 6.99% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a su vez el 1.40 % está totalmente en desacuerdo.

TABLA10: ¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN AL CLIENTE, ES DE CALIDAD?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	4.90
De acuerdo	159	55.59
Totalmente de acuerdo	111	38.81
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 55.59% está de acuerdo que la atención brindada en la empresa es de calidad, mientras que el 38.81% está totalmente de acuerdo, el otro 4.90% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 0.35% representa al totalmente en desacuerdo y a su vez también en desacuerdo.

TABLA11: ¿CONFÍA USTED QUE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE BRINDADA, EN LA EMPRESA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	4.55
De acuerdo	163	56.99
Totalmente de acuerdo	107	37.41
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 56.99% de los clientes encuestados está de acuerdo que confía en la calidad de atención al cliente, mientras que el 37.41% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 4.55% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.35% está totalmente en desacuerdo, finalmente el 0.70 % está en desacuerdo.

TABLA12: ¿CONSIDERA QUE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA, LO FIDELIZA COMO CLIENTE?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	1.05
En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	3.50
De acuerdo	159	55.59

Totalmente de acuerdo	113	39.51
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 55.59% de los clientes encuestados está de acuerdo que la calidad de atención al cliente lo fideliza como cliente, mientras que el 39.51% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 3.50% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 0.35 % está en desacuerdo, finalmente el 1.05% está totalmente en desacuerdo.

TABLA13: ¿ CREE USTED QUE LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEBE SER OPORTUNA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	1.05
En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	3.50
De acuerdo	159	55.59
Totalmente de acuerdo	113	39.51
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Elaboración propia

Elaboración: El 55.59 % de los clientes encuestados está de acuerdo que la atención al cliente debe ser oportuna, mientras el 39.51 % está totalmente de acuerdo, por otro lado el 3.50 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 1.05% está totalmente en desacuerdo, finalmente el 0.35% está en desacuerdo.

TABLA14: ¿ A PESAR DE LA EMERGENCIA SANITARIA, LA EMPRESA DEBE MANTENER SUS MISMOS PRECIOS EN LOS PLATOS DE COMIDA QUE OFRECE?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	5.24
De acuerdo	169	59.09
Totalmente de acuerdo	99	34.62
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 59.09 % de los clientes encuestados está de acuerdo que la empresa debe mantener los mismo precios en los platos de comida que ofrece, mientras que el 34.62% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 5.24 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.70 % señala que está en desacuerdo, finalmente el 0.35% está totalmente en desacuerdo.

TABLA15: ¿ CREE USTED, QUE LA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTRIBUYE CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	0.70
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	2.80
De acuerdo	164	57.34
Totalmente de acuerdo	112	39.16
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 57.34 % de los clientes encuestados está de acuerdo que una buena atención al cliente contribuye en la competitividad de la empresa , mientras que el 39.16% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 2.80 está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente el 0.70 está totalmente en desacuerdo.

TABLA16: ¿LA EMPRESA DEBE RESPONDER TODAS SUS INQUIETUDES DE UNA MANERA EFECTIVA Y OPORTUNA?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	1	0.35
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	0.70
De acuerdo	168	58.74
Totalmente de acuerdo	114	39.86
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 58.74% de los clientes encuestados está de acuerdo que la empresa debe responder de manera efectiva y oportuna sus inquietudes, mientras que el 39.86 % está totalmente de acuerdo, por otro lado el 0.70 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente el 0.35 % representa el totalmente en desacuerdo y a su vez a los que están en desacuerdo.

TABLA17: ¿ CREE USTED, QUE LA EMPRESA DEBE CAPACITAR DE FORMA PERMANENTE A SU PERSONAL, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1.05
De acuerdo	146	51.05
Totalmente de acuerdo	136	47.55
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 51.05 % de los clientes encuestados está de acuerdo que la empresa debe capacitar al personal, mientras que el 47.55% está totalmente de acuerdo, por otro lado el 1.05 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente el 0.35 % está totalmente en desacuerdo.

TABLA 18: ¿CON EL BUEN SERVICIO BRINDADO DE LA EMPRESA, LE GENERA PLENA SATISFACCIÓN AL CLIENTE?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	0.35
En desacuerdo	2	0.70
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1.05
De acuerdo	145	50.70
Totalmente de acuerdo	135	47.20
TOTAL	286	100

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Elaboración propia

Interpretación: El 50.7% de los clientes encuestados están de acuerdo que el servicio brindado le genera plena satisfacción, mientras que el 47.20% están totalmente de acuerdo, por otro lado el 1.05 % está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.70 % está en desacuerdo , finalmente el 0.35 % está totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según con lo evidenciado en las tablas 7 y 8, los clientes señalan que el distanciamiento social de 1.5 mt interno de las mesas del salón, si se cumple con un (52.45%), mientras que el (54.9%) de los clientes señalan que los trabajadores sí cumplen con el uso correcto que la doble mascarilla.

Estos resultados coincide con (Pajuelo y Terán, 2020), quienes indican que existe un impacto positivo de la aplicación de los protocolo de bioseguridad Covid -19; además se puede demostrar que tanto los protocolos de bioseguridad si influye en la satisfacción al cliente, porque se sienten seguros del cuidado que se le brinda no solo a simple vista si no en el servicio del restaurante. También coincide con (Duque, 2021), en donde señala que el impacto generado por la pandemia del Covid-19, ha sido de una manera positiva porque pese a tantas restricciones, los restaurantes supieron sobrellevar la crisis e implementaron con protocolos dictados por el gobierno; para evitar contagios y así beneficiar a los trabajadores, clientes y terceros

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas y lo señalado por los autores antes mencionados, se evidencia que la Cevichería Noemí y Flor presenta deficiencias mínimas, pero se espera que cumpla con todos los protocolos de bioseguridad sanitaria establecidos por el estado para no solo brindar una mejor calidad de atención al cliente, si no hacer sentirse seguros y protegidos ante la pandemia covid-19 a todos los clientes y evitar futuros contagios dentro de la empresa; lo cual se verá reflejado en la llegada de clientes y la recuperación económica. Del mismo modo cumpliendo con los protocolos de bioseguridad permite que los clientes observen a su alrededor y pueda confiar en los cuidados que se realizan en la manipulación de los alimentos, limpieza, desinfección dentro de la empresa, el cuidado personal de los trabajadores y siguiendo los protocolos de ingreso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La empresa estudiada, presenta algunas deficiencias en la calidad de atención al cliente puesto que todo va de la mano de la implementación de los protocolos que indicó el estado para la reactivación de las actividades laborales. Sin embargo la aceptación, la atención personalizada, la fidelización y todo lo que se logró implementar durante la época del covid-19 ha permitido que la calidad de la atención se mantenga en un nivel aceptable.

Los protocolos de bioseguridad que se pudo implementar en la empresa ha generado una gran satisfacción a los clientes porque se sienten en un lugar seguro, pese a no poder cumplir con la toma de temperatura, el desinfectado de calzado y que los trabajadores no usen protector facial cuando se encuentran a menos de 2 metros de distancia de los clientes. También pudieron recibir capacitaciones por parte de la Dircetur, Municipalidad distrital de Coishco y Municipalidad Provincial del Santa pudiendo mejorar en la calidad e implementación de los protocolos.

Según los resultados obtenidos de las encuestas y respondiendo a los objetivos específicos, nos permite conocer que más del 50 % de todos los cliente está totalmente de acuerdo y en acuerdo con los protocolos implementados durante la época de la pandemia Covid-19 en la empresa, a pesar de las deficiencias que aún presenta. Con respecto a la calidad de atención al cliente de igual manera se identificó que más del 50 % de los clientes encuestados está totalmente de acuerdo y en acuerdo con una atención oportuna, que se le capaciten a todos los trabajadores, que los precios de los platos de comida se mantengan igual que antes de la pandemia, la atención al cliente brindada es de calidad, confían en la calidad de atención al cliente, se sienten satisfechos y fidelizados con la empresa.

RECOMENDACIONES

-La empresa debe considerar implementar y a la vez mejorar sus protocolos de bioseguridad durante toda el tiempo que dure la pandemia covid-19, que permita el desarrollo de las actividades asegurando el cuidado de la salud de los trabajadores y el de los clientes; del mismo modo mejorar la calidad brindada en la atención al clientes y asegurando el uso correcto de los protocolos de bioseguridad.

-La empresa, debe considerar de acuerdo a lo establecido en el protocolo la toma de temperatura al momento de ingresar al local y el desinfectado de calzado en la puerta de ingreso, durante toda la etapa del Covid-19 o hasta cuando lo diga el reglamento.

-De esta manera la empresa debe considerar mantener los protocolos de bioseguridad que han sido implementados desde el inicio que volvieron a reabrir el local durante la pandemia Covid-19 se deba mantener; así mismo se debe corregir sus deficiencias no solo porque está escrito en el protocolo sino para generar mayor seguridad a los clientes, sobretodo la confianza que se genera a los clientes.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por seguir dándome salud, guiarme y permitir realizar mi tesis para obtener mi licenciatura en la carrera que más amo.

De igual manera quiero expresar mi eterno agradecimiento a mis padres Javier y Ofelia, quienes estuvieron pendientes de mis avances, de mis salidas a campo pese a las circunstancias que se dieron por mi salud y mi recuperación, pero nada me detuvo para seguir adelante y culminar lo propuesto.

Gracias hijo, por ser mi inspiración para poder seguir adelante, gracias por ser el motor y motivo por el cual quiero seguir creciendo no solo en lo profesional si no para que puedas ver un ejemplo a seguir porque nada nos puede limitar mientras tengamos ganas y fuerza de voluntad.

También agradezco a los que formaron parte de mi formación durante toda mi carrera, a mi asesor de tesis el Cont. Luis Venegas quien me ayudo y participó en el desarrollo de mi tesis y mis profesores que le dieron visto bueno para poder aplicarlo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Portilla (2020), Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Anticuchería Tío Mario S.A.C. Recuperado en:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1167/PORTILLA%20GUIA%2C%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila y Flores (2017) Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque. Recuperado en:

tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf

Briceño y Valladares (2020), Impacto turístico económico del COVID-19 en el rubro de restauración de la ciudad de Piura. Recuperado en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63612/Briceno%20MJE-Valladares_CDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56185/Pajuelo_TLA-Ter%C3%A1n_APG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cano (2017), Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes: caso restaurante la rinconada en la ciudad de Huarmey. Recuperado en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION %20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION%20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orellano y Tafúr (2018), Nivel de satisfacción de la atención al cliente en el restaurante Mamá Juana2. Recuperado en:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1601/1/TL_OrellanoCastroJohana_TafurMoyaDiana.pdf

López (2018), Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Recuperado en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/98671/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Naula (2017), Plan de mejora de servicios en el restaurante El Buen Sazón. Recuperado en:

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/111/1/PROYECTO%20ODE%20GRADO%20DE%20NAULA%20CHILPE.pdf>

Duque (2021), Impacto de la pandemia covid -19 en el sector de restaurantes de Girardot, Cundinamarca. Recuperado en:

<repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López (2018), Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Recuperado en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Naula (2017), plan de mejora de servicios en el restaurante el Buen Sazón. Recuperada en:

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/111/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20NAULA%20CHILPE.pdf>

Villalba (2016), Análisis de la calidad de servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bizco y Q restaurant y sugerencias de mejora. Recuperado en:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%20C3%91ADO2.pdf?sequence=1>

Chuman (2020), La gestión de calidad y su influencia en la recuperación económica de las Mypes del sector restaurantes en época de covid-19 en el distrito de Rupa Rupa provincia de Leoncio Prado - Huánuco, 2020. Recuperado en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19273/GESTION_CALIDAD_RECUPERACION_ECONOMICA_CHUMAN_IGLESIAS_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apaza (2020), La influencia del estado de emergencia por el covid-19 en la reactivación del sector gastronómico en la ciudad de Tacna, 2020. Recuperado en:

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1546/Apaza-Calizaya-Nilthon.pdf;jsessionid=EC2A4C7395C1F27EB7202EE2FF04FCEC?sequence=2>

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p align="center">LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CEVICHERÍA NOEMÍ Y FLOR, COISHCO 2021</p>	<p>¿Cómo la Emergencia sanitaria covid-19 influye en la calidad de atención al cliente de la Cevichería Noemí y Flor, en el distrito de Coishco el año 2021?</p>	<p>La implementación de los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social en época del covid-19, permiten mejorar la calidad de atención de la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, el año 2021.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar que la emergencia sanitaria del covid-19 influye en la calidad de atención al cliente en la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -Determinar la calidad de atención al cliente en época de emergencia sanitaria covid-19 de la Cevichería Noemí y Flor, del distrito de Coishco, el año 2021. -Determinar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad de la emergencia sanitaria covid-19 de la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, el año 2021. -Proponer algunos aspectos básicos sobre medidas de bioseguridad en emergencia sanitaria de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación Descriptiva • Diseño de investigación Diseño no experimental con corte transversal • Población La población será 840 clientes • Muestra La muestra será 286 clientes

			Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, el año 2021.	
--	--	--	---------------------------------------------------------------	--

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
EMERGENCIA SANITARIA A COVID-19	Según OMS (2020), la epidemia covid-19 fue declarada una emergencia de salud pública de preocupación internacional. Se le llama pandemia cuando la epidemia se ha extendido por diversos países, continentes o todo el mundo, afectando a muchas personas a tal caso de llegar a morir.	El estado de emergencia sanitaria es el término que se le da a alguna enfermedad que afecta a determinados países, como es el caso de la covid-19 en el Perú donde se han establecido protocolos de bioseguridad para evitar futuros contagios y su propagación.	Emergencia sanitaria	Covid-19	¿Cree usted que si un cliente presenta síntomas del Covid-19, se le debe restringir el ingreso a la empresa?
				Prevención	¿Cree usted, que se debe cumplir los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a la empresa, para evitar la propagación de la Covid-19 ?
			Protocolos de bioseguridad	Toma de temperatura	¿La empresa, debería tomar la temperatura con termómetro infrarrojo al momento de ingresar al local?
			Desinfección del calzado	¿La empresa, debe tener bandeja para la desinfección del calzado en la puerta de ingreso?	
			Desinfección de la persona	¿Cree usted, que antes de ingresar a la empresa, se le debe desinfectar las manos con alcohol?	
			Lavado de manos	¿Cree usted, que el lavado de manos con agua y jabón, una vez ingresado a la empresa es importante?	
			Distanciamiento social	¿La empresa, cumple con el distanciamiento social de 1.5 mt entre las mesas dentro del salón?	

				Uso de mascarilla	¿El personal de la empresa, cumple con el uso correcto de la doble mascarilla?
				Reducción de aforo	¿La empresa cumple con el aforo permitido para evitar la propagación del covid-19?
CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	Pérez (2010) La percepción de los clientes sobre el nivel de esa calidad, la importancia de la satisfacción de las expectativas del cliente y la posibilidad de medir cada una de esas variables como forma de control para la empresa.	Es la atención al cliente brindada cuando se realiza un buen servicio, la venta o entrega de un producto, asegurando la satisfacción al cliente.	Satisfacción al cliente	Calidad	¿Considera que la atención al cliente, es de calidad?
				Confiabilidad	¿Confía usted en la calidad de atención al cliente brindada?
				Fidelidad	¿Considera que la calidad de atención al cliente en la empresa, lo fideliza como cliente?
				Atención oportuna	¿Cree usted que la atención al cliente de ser oportuna?
				Precio razonable	¿A pesar de la emergencia sanitaria, la empresa debe mantener sus mismos precios en los platos que ofrece?
				Competitivo	¿Cree usted, que la buena atención al cliente , contribuye con la competitividad de la empresa?
				Capacidad de respuesta	¿La empresa debe responder todas sus inquietudes de una manera efectiva y oportuna?
				Capacitación al personal	¿Cree usted, que la empresa debe capacitar de forma permanente a su personal, para mejorar la atención al cliente?

				Satisfacción al cliente	¿ Con el buen servicio brindado de la empresa, le plena satisfacción al cliente?
--	--	--	--	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

VALIDACIÓN DE EXPERTOS
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION HOTELERIA Y
TURISMO

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la emergencia sanitaria y su influencia en calidad de atención al cliente en Cevichería Noemí y Flor Coishco, 2021”, que haces parte de la investigación: “LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CEVICHERÍA NOEMÍ Y FLOR. COISHCO ,2021”

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Alejandro Fortunato López Morillas

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración. Doctor en Administración.

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Recursos humanos, finanzas.

TIEMPO DE EXPERIENCIA: 36 años **CARGO ACTUAL:** Docente USP

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo general:

Determinar que la emergencia sanitaria del covid-19 influye en la calidad de atención al cliente en la Cevichería Noemí y Flor del distrito de Coishco, 2021.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
------------------	---------------------	------------------

<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión basta para tener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado Nivel 4. Alto nivel 	<p>-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</p> <p>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p>
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<p>-El ítem no es claro</p> <p>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Nivel alto 	<p>-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que vea afectada la medición de la dimensión</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p>

	3. Moderado nivel	-El ítem es relativamente importante.
	4. Nivel alto	-El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACION “LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN CEVICHERÍA NOEMÍ Y FLOR, COISHCO 2021”

DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES(SI DEBE MODIFICAR DE UN ITEM POR FAVOR INDIQUE)
EMERGENCIA SANITARIA COVID-19						
EMERGENCIA	¿Cree usted que si un cliente presenta síntomas del Covid-19, se le debe restringir el ingreso a la empresa?	4	4	4	4	
SANITARIA	¿Cree usted , que se debe cumplir los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a la empresa, para evitar la propagación de la Covid-19 ?	4	4	4	4	

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	¿La empresa, toma la temperatura con termómetro infrarrojo al ingresar al local a los clientes?	4	4	4	4	
	¿La empresa, tiene bandeja para la desinfección del calzado?	4	4	4	4	
	¿Cree usted, que antes de ingresar a la empresa, se le debe desinfectar manos con alcohol?	4	4	4	4	
	¿Cree usted, que el lavado de manos con agua y jabón, una vez ingresado a la empresa es importante?	4	4	4	4	
	¿La empresa, cumple con el distanciamiento social de 1.5mt entre las mesas dentro del salón?	4	4	4	4	
	¿El personal de la empresa, cumple con el uso correcto de la doble mascarilla?	4	4	4	4	
	¿La empresa cumple con el aforo permitido, para evitar la propagación del Covid-19?	4	4	4	4	
CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE						
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	¿Considera que la atención al cliente, es de calidad?	4	4	4	4	
	¿Confía usted en la calidad de atención al cliente brindada, en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera que la calidad de atención al cliente en la empresa, lo fideliza como cliente?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la atención al cliente debe ser oportuna?	4	4	4	4	
	¿A pesar de la emergencia sanitaria, la empresa debe mantener sus servicios?	4	4	4	4	

	precios en los platos de comida que ofrece?					
	¿Cree usted, la buena atención al cliente , contribuye con la competitividad de la empresa?	4	4	4	4	
	¿La empresa debe responder todas sus inquietudes de una manera efectiva y oportuna?	4	4	4	4	
	¿Cree usted, que la empresa debe capacitar de forma permanente a su personal, para mejorar la calidad de atención al cliente?	4	4	4	4	
	¿Con el servicio brindado de la empresa, le genera plena satisfacción al cliente?	4	4	4	4	

ANEXO N° 5 :INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

(ANÓNIMO)

INFORMACION GENERAL:

OCUPACIÓN /CARGO:

SEXO :

EDAD:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

INTRODUCCIÓN: ESTAMOS REALIZANDO UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE, LA EMERGENCIA SANITARIA DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE .SUS RESPUESTAS, SERAN ESTRICTAMENTE CONFIDENCIALES Y CON FINES ACADEMICÓS.AGRADEZCO SU COLABORACIÓN.

Instrucciones: Marque con una equis (x) , la respuesta que a su criterio crea conveniente, de acuerdo a las preguntas planteadas de a continuación:

VALORACION: Totalmente en desacuerdo(1), en desacuerdo(2),ni de acuerdo, ni en desacuerdo(3), de acuerdo(4), totalmente de acuerdo(5).

VARIABLES	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
EMERGENCIA SANITARIA COVID-19	1.¿Cree usted que si un cliente presenta síntomas del Covid-19, se le debe restringir el ingreso a la empresa?					
	2. ¿Cree usted, que se debe cumplir los protocolos de bioseguridad al momento de ingresar a la empresa, para evitar la propagación de la Covid-19?					
	3. ¿Cree usted que la empresa, le debe tomar la temperatura con termómetro infrarrojo al ingresar al local a todos los clientes?					
	4. ¿La empresa, debería tener bandeja para desinfectar el calzado al momento de ingresar?					
	5. ¿Cree usted, que antes de ingresar a la empresa, se le debe desinfectar las manos con alcohol?					
	6. ¿Cree usted, que el lavado de manos con agua y jabón, una vez ingresado?					

	a la empresa es importante?					
	7. ¿La empresa, cumple con el distanciamiento social de 1.5 mt entre las mesas dentro del salón?					
	8. ¿El personal de la empresa, cumple con el uso correcto de la doble mascarilla?					
	9. ¿La empresa cumple con el aforo permitido, para evitar la propagación del Covid-19?					
CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	10. ¿Considera que la atención al cliente, es de calidad?					
	11. ¿Confía usted en la calidad de atención al cliente brindada, en la empresa?					
	12. ¿Considera que la calidad de atención al cliente en la empresa, lo fideliza como cliente?					
	13. ¿Cree usted que la atención al cliente debe ser oportuna?					
	14. ¿A pesar de la emergencia sanitaria, la empresa debe mantener sus mismos precios en los platos de comida que ofrece?					
	15. ¿Cree usted, que la buena atención al cliente , contribuye con la competitividad de la empresa?					
	16. ¿La empresa debe responder todas sus inquietudes de una manera efectiva y oportuna?					
	17. ¿Cree usted, que la empresa debe capacitar de forma permanente a su personal, para mejorar la calidad de atención al cliente?					
	18. ¿Con el buen servicio brindado de la empresa, le genera plena satisfacción al cliente?					

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA CEVICHERÍA NOEMÍ Y FLOR

La propuesta para mejorar algunos aspectos básicos sobre protocolos de bioseguridad y distanciamiento social en época del Covid-19 para la Cevichería Noemí y Flor en el distrito de Coishco.

Mediante el decreto supremo N°008-2020-SA del 15 de marzo, en donde el estado de emergencia sanitaria nacional, dispuso el aislamiento social obligatorio debido al Covid-19; tiempo donde la empresa no pudo tener actividades económicas. Sin embargo, mediante el decreto supremo N°117-2020-PCM, donde indica la reactivación de las actividades económicas entre ellas la de atención en restaurantes y servicios afines excepto bares, a través de medidas sanitarias establecidas por la pandemia Covid-19.

Consideramos que la empresa debe implementar en la mejora de la calidad de atención al cliente, tanto internamente y externamente. Los mismos que consideramos son los siguientes:

1. Colocación de desinfección del calzado.
2. Toma de temperatura infrarrojo al momento de ingresar
3. Anfitrión en la puerta de la Cevichería, para que pueda invitar a los clientes a ingresar e indicarle su mesa.
4. Desinfectar cada mesa y silla, cada vez que los clientes se retiren de las mesas.
5. Desinfectar el POS, cuando los clientes hagan uso del medio de pago.
6. En el servicio delivery, al realizar la entrega del pedido y concretar con el pago. Se debe desinfectar tanto el pedido, como el vuelto o el POS para evitar contagios.

EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO



EVIDENCIA DE CEVICHERÍA NOEMÍ Y FLOR







