

Artículo Original

Calidad microbiológica, satisfacción laboral y de clientes en una empresa fast food, Arequipa

Microbiological quality, job and customer satisfaction in a fast food company, Arequipa

<https://doi.org/10.52808/bmsa.7e6.626.018>

Sonia Gladys Gutiérrez Monzón ^{1,*}

<https://orcid.org/0000-0001-6474-762X>

Marco Antonio Oseda Gago ²

<https://orcid.org/0000-0002-7580-8974>

Manuel Edmundo Hillpa Zuñiga ¹

<https://orcid.org/0000-0002-0801-7523>

Dulio Oseda Gago ³

<https://orcid.org/0000-0002-3136-6094>

Recibido: 17/07/2022

Aceptado: 31/10/2022

RESUMEN

“Fast food” es un fenómeno económico que crece con ritmo acelerado en el mercado peruano, estos deben contar con alimentos seguros de ingesta y personal satisfecho que dé cumplimiento a las normativas higiénicas. Como objetivo, se propuso determinar la calidad microbiológica y satisfacción laboral en una empresa fast food, Arequipa, 2022, cuya muestra fue de 384 trabajadores distribuidos en 11 franquicia. Para la recolección de datos se realizaron tres actividades, 1) la aplicación de un cuestionario de 21 ítems la percepción de los trabajadores sobre las buenas prácticas y el cuidado de los alimentos, 3) la valoración microbiológica de las materias primas que ingresan a la empresa y 3) la valoración de la percepción de los trabajadores de la calidad y la satisfacción laboral. El análisis de datos se hizo mediante estadística descriptiva a través del paquete estadístico SPSS con aplicación de Kolmogorov-Smirnov y Rho de Spearman para la correlación entre la calidad y la satisfacción laboral. Como resultado, 81,51% en el aseo personal, 79,69% aseo diario, 78,91% prohibición de hábitos nocivos, 77,34% uso del uniforme y EPP y 50,78% limpieza de las manos, catalogándose como “muy buenas”, el análisis microbiológico se encontró 35 UFC/ml de coliformes fecales y 31 UFC/ml de coliformes totales con 4 UFC/ml exarcebado en el agua. La satisfacción laboral fue “bueno” en la totalidad de las variables, las pruebas de normalidad fueron menor a $<0,05$, con un Rho de Spearman de 0,611, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Palabras clave: Fast food, Calidad microbiológica, Satisfacción laboral, ETA.

ABSTRACT

“Fast food” is an economic phenomenon that is growing rapidly in the Peruvian market, these must have safe food to eat and satisfied staff that comply with hygienic regulations. As an objective, it was proposed to determine the microbiological quality and job satisfaction in a fast food company, Arequipa, 2022, whose sample was 384 workers distributed in 11 franchises. For the data collection, three activities were carried out, 1) the application of a 21-item questionnaire, the perception of workers about good practices and food care, 3) the microbiological evaluation of the raw materials that enter the company. and 3) the assessment of workers' perception of quality and job satisfaction. Data analysis was done using descriptive statistics through the SPSS statistical package with the application of Kolmogorov-Smirnov and Spearman's Rho for the correlation between quality and job satisfaction. As a result, 81.51% in personal hygiene, 79.69% daily hygiene, 78.91% prohibition of harmful habits, 77.34% use of uniform and PPE and 50.78% hand cleaning, being classified as "very good", the microbiological analysis found 35 CFU/ml of fecal coliforms and 31 CFU/ml of total coliforms with 4 CFU/ml exacerbated in the water. Job satisfaction was "good" in all the variables, the normality tests were less than <0.05 , with a Spearman's Rho of 0.611, accepting the alternate hypothesis and rejecting the null.

Keywords: Fast food, Microbiological quality, Job satisfaction, ETA.

¹ Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.

² Universidad Nacional Ciro Alegría, Huamachuco, Perú.

³ Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca, Perú.

*Autor de Correspondencia: sgutierrez@ucsm.edu.pe

Introducción

La comida rápida o “fast food” es un fenómeno que representa gran importancia, económica, sociocultural y sanitaria, siendo muy atractiva debido al aporte energético a base de grasas saturadas (Pastor-Zarandona & Viveros-Paredes, 2017). Un estudio de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) mostró que entre el 2000 y el 2013, las ventas de productos ultraprocesados en expendios o locales de comida rápida, aumentaron sostenidamente en 13 países latinoamericanos; resaltando con 265% a Perú, donde el número de compras creció de 8,7 en el 2000 a 31,8 en el 2013. (OPS, 2015). Las cadenas de “Fast Food” crecen con un ritmo acelerado, siendo actualmente uno de los negocios con mayor expansión en el mercado peruano (Arbaiza *et al.*, 2014).

Debido a la gran demanda, rápida preparación de estos alimentos y diversos factores como disponibilidad de agua potable, presencia o ausencia de vectores (moscas) o roedores pueden surgir en plataforma grandes problemas

contaminantes para la salud pública como las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) (Fernández *et al.*, 2018) quienes representan desde 1990 el 35% del total de enfermedades transmitidas notificadas, con la presencia del brote de cólera, en 1991, el porcentaje (%) de ETA se incrementó a 56% (Quispe *et al.*, 2001; OPS/OMS, 2021). De hecho, durante el periodo 1993-1995 se desarrolló el proyecto "Protección de los alimentos en el expendio de la vía pública, restaurantes y similares del Perú" ejecutado por la Dirección de Salud Ambiental (DIGESA), con la contribución del gobierno de Suecia y de la OPS/OMS, aplicado a las ciudades que tuvieron mayor incidencia de cólera como Lima (La Victoria), Callao, Iquitos y Cusco (Quispe *et al.*, 2001; OPS/OMS, 2021).

Actualmente, dentro de las ETA destacan la salmonelosis, intoxicación por toxinas de *Staphylococcus aureus*, *Scherichia coli*, gastroenteritis por *Clostridium perfringens*, leptospirosis transmitida por roedores presentes en el área de procesamiento de alimentos (Patzí-Vargas *et al.*, 2015; OPS, 2020; Fernández *et al.*, 2021). En este grupo también se incluyen aquellas enfermedades donde los alimentos son contaminados por vectores mecánicos como las moscas, que pueden llevar en sus patas protozoarios como *Entamoeba histolytica*, responsable de la amibiasis (Béjar *et al.*, 2006).

Para que un alimento sea seguro o no para el consumo humano, es necesario identificar la ausencia o presencia de microorganismos patógenos tales como: *Listeria monocytogenes*, *Salmonella* spp., *Escherichia coli*, *Vibrio cholerae*, *Bacillus cereus*, así como también es necesario reconocer que la cantidad de microorganismos indicadores de calidad no superen los límites establecidos por marco legal para cada tipo de alimento, siendo los más usados los coliformes totales (indicadores de condiciones de aseo deficientes, o fallas en los procesos de limpieza y desinfección), coliformes fecales (indicadores de contaminación fecal, por mal aseo, incumplimiento de los procesos de limpieza y desinfección o contaminación cruzada), aerobios mesófilos, mohos y levaduras (indicadores de contaminación ambiental) (Campuzano, 2015; Tigre-León *et al.*, 2022).

A su vez, la higiene de los alimentos comprende condiciones y medidas necesarias que parten desde la producción, elaboración, almacenamiento y distribución de los alimentos, destinadas a garantizar un producto inocuo, en buen estado y comestible, apto para el consumo humano (OPS, 2015; Cha *et al.*, 2019). Estas condiciones pueden verse alteradas por prácticas inadecuadas de manipulación de alimentos o la falta de conocimiento las mismas (la falta de higiene personal, uso de agua no potable, almacenamiento inadecuado, manipuladores con alguna patología, la adición de alimentos o ingredientes crudos o aditivos contaminados en comidas que no reciban una cocción posterior, contaminación cruzada, contacto de alimentos o preparaciones con productos químicos de limpieza, uso de sobras, limpieza y desinfección de equipos y utensilios inadecuados, cocción o recalentamiento insuficientes, descongelación o conservación a temperatura ambiente), conllevando al brote de enfermedades (Sani & Siow, 2014; Ospina-Pinto *et al.*, 2017; García-Pulido *et al.*, 2021). De hecho, diversas leyes nacionales hacen referencia al cumplimiento de protocolos para la higiene de los alimentos en el Perú como la Normativa Sanitaria de Alimentos que hace asociación entre la Ley de Inocuidad de los Alimentos y su relación con el Código de protección y defensa al Consumidor (DIGESA, 2020).

En la adecuada manipulación de los alimentos y el cumplimiento con las normativas sanitarias entran en contexto el desempeño de los trabajadores asociado directamente a la satisfacción laboral, la cual se define como, "un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña" (Bustamante, 2013; Marín & Placentaria, 2017) la cual está sujeta al clima organizacional. En este sentido, Likert plantea en su modelo teórico que el comportamiento de los trabajadores es causado por las características administrativas y organizacionales, así como por la información que los trabajadores poseen de la empresa, sus percepciones y capacidades. Ello supone diferenciar el clima organizacional como causa y como efecto, ya que la conducta del trabajador puede ser influida por el clima organizacional, pero también puede influir en él proporcionando satisfacción y compromiso laboral (Linker, 2002; Arias & Arias, 2014). Factores como salario, horarios, ascensos puede influir significativamente en la productividad y crecimiento de una empresa (Arias & Justo, 2013; Barrantes, 2021).

Investigaciones previas (Arias & Justo, 2013; Arias & Arias, 2014; Alarcón, 2019; Barrantes, 2021; Rivera *et al.*, 2022) sustentan estos panoramas laborales. Sin embargo, actualmente en Perú, son poco los estudios que asocian la calidad microbiológica de los alimentos en empresas Fast food y la satisfacción laboral, por tal razón se propuso determinar la calidad microbiológica y satisfacción laboral en una empresa fast food, Arequipa, 2022.

Materiales y métodos

El estudio se abordó desde el paradigma positivista-cuantitativo de tipo descriptivo y corte trasversal, realizada durante el primer semestre del 2022. La muestra estuvo compuesta por 384 trabajadores distribuidos en 11 establecimientos de la franquicia de fast food en la ciudad de Arequipa, Perú, durante el primer semestre de 2022.

Se entregó el consentimiento informado a los participantes, confirmando su participación y garantizando el anonimato de la información aportada. La recolección de los datos estuvo dispuesta en tres actividades, descritas a continuación:

En la primera, se aplicó un cuestionario referida a la percepción de los trabajadores sobre las buenas prácticas de manufactura y en el cuidado de los alimentos en el sistema de gestión de la calidad de la franquicia internacional de fast

food según los estándares mundiales estructurado a partir de textos básicos de higiene alimentaria compuesto por 21 ítems distribuido en cinco (5) categorías; normas de higiene del personal (5 ítems), buenas prácticas del personal (4 ítems), adecuación física y equipamiento (2 ítems), manipulación (7 ítems) e inocuidad (3 ítems). Las respuestas fueron calificadas como “buenas” o “muy buenas” (Lorenzo *et al.*, 2013).

La segunda actividad se realizó cumpliendo con los procedimientos establecidos en el manual de operación a través de la pesquisa para la valoración microbiológica de las materias primas que ingresan a la empresa, utilizando el servicio outsourcing para el análisis de coliformes totales, coliformes fecales, aerobios mesófilos, mohos y levaduras según el componente de evaluar sea agua, cárnicos, vegetales o salsas y aderezos (Campuzano, 2015).

Finalmente, se valoró la percepción de los trabajadores sobre la norma y procedimiento para la conservación de la calidad y la inocuidad de los alimentos considerando los estándares mundiales establecidos en la norma ISO 9001 y relacionando la calidad con la satisfacción laboral.

La información recolectada se almacenó en Microsoft Excel. El análisis de los datos se hizo mediante la estadística descriptiva, aplicando el cálculo porcentual y análisis de distribución de frecuencias a través del paquete estadístico SPSS. Se realizó prueba de normalidad utilizando Kolmogorov-Smirnov, así mismo, la correlación entre la calidad y la satisfacción laboral fue a través de Rho de Spearman. Todos los resultados se tabularon en tablas para mejor comprensión.

Resultados

A través del cuestionario sobre la percepción de las buenas prácticas de manufactura y el cuidado de los alimentos en el sistema de gestión de la calidad aplicado a los 384 trabajadores de las 11 franquicias, en la categoría de normas de higiene del personal se encontró como resultado de catalogado como “muy buena” con 81,51% (313/384) el aseo personal, 79,69% (306/384) aseo diario, 78,91% (303/384) prohibición de hábitos nocivos, 77,34% (297/384) uso del uniforme y EPP y 50,78% (195/384) limpieza de las manos respectivamente. En la categoría de buenas prácticas del personal con 78,91% (303/384) fue la precaución al deshacerse de los desechos, seguido de 71,09% (273/384) en evitar asistir si está enfermo. Respecto a la adecuación física y equipamiento se encontró un 100,00% (384/384) tanto en los espacios físicos como en los equipos básicos y utensilios. En la categoría de manipulación, fue de 100,00% (384/384) en recepción diferencial de alimentos, conservación adecuada de los alimentos, protección de materia prima manufacturada, secuencia lógica y razonada de las operaciones y solos 68,23% (262/384) en la cocción adecuada de productos cárnicos. Finalmente, en la categoría de inocuidad se pudo evidenciar 100,00% (384/384) en el uso de agua de fuentes seguras y presentación, empaquetado y disposición de producto final respectivamente (Tabla 1).

Tabla 1. Buenas prácticas de manufactura e inocuidad de kisakunebtos en el sistema de gestión de calidad

Dimensión	Componente	Buena		Muy buena	
		n	%	n	%
Normas de Higiene del Personal					
	Limpieza de las manos	189	49,22	195	50,78
	Baño diario	78	20,31	306	79,69
	Aseo corporal	71	18,49	313	81,51
	Uso del uniforme y EPP	87	22,66	297	77,34
	Prohibición de hábitos nocivos	81	21,09	303	78,91
Buenas prácticas del personal					
	Evitar asistir al trabajo si se está enfermo	111	28,91	273	71,09
	No manejar alimentos con heridas o quemaduras	145	37,76	239	62,24
	No probar alimentos con los dedos	123	32,03	261	67,97
	Precaución al deshacerse de los desechos	81	21,09	303	78,91
Adecuación física y equipamiento					
	Espacios físicos			384	100,00
	Equipos básicos y utensilios			384	100,00
Manipulación					
	Recepción diferencial de los alimentos			384	100,00
	Conservación adecuada de los alimentos			384	100,00
	Disposición para evitar la contaminación cruzada	76	19,79	308	80,21
	Eliminación de impurezas y lavado de frutas y vegetales	89	23,18	295	76,82
	Cocción adecuada de productos cárnicos	122	31,77	262	68,23
	Protección de materia prima manufacturada			384	100,00
	Secuencia lógica y razonada de las operaciones			384	100,00
Inocuidad					
	Uso de aguas de fuentes seguras			384	100,00
	Control de fauna nociva	113	29,43	271	70,57
	Presentación, empaquetado y disposición de producto final			384	100,00

Respecto al análisis microbiológico para la aceptabilidad de los alimentos, en el agua se encontró 35UFC/ml de coliformes fecales y 31UFC/ml de coliformes totales con 4UFC/ml exarcebado. Respecto a los cárnicos, se encontró 31 UFC/cm² de aerobios mesófilos con 4UFC/cm² exarcebado y 29UFC/cm² de coliformes totales con 6UFC/cm² exarcebado. En los vegetales se encontró 33UFC/g de coliformes fecales con 2UFC/g exarcebado, 29UFC/g coliformes totales con 6UFC/g exarcebado y 28UFC/g aerobios mesófilos con 7UFC/g exarcebado respectivamente. Finalmente,

en salsas y aderezos, se encontró 35UFC/g de levaduras, 34UFC/g de mohos con 1UFC/g exarcebado, 32UFC/g aerobios mesófilos con 3UFC/g exarcebado, 31UFC/g coliformes fecales con 4UFC/g exarcebado y 24UFC/g coliformes totales con 11 exarcebado (Tabla 2).

Tabla 2. Análisis microbiológico para la aceptabilidad de los alimentos

Componente	Coliformes Totales	Coliformes Fecales	Aerobios mesófilos	Mohos	Levaduras	
Agua	Limites	2 UFC/100 ml	0UFC/100ml			
	Frecuencia n=35					
	Normal	31	35			
	Exarcebado	4				
Cármicos	Limites	< 200 UFC/cm2		< 400 UFC/cm2		
	Frecuencia n=35					
	Normal	29		31		
	Exarcebado	6		4		
Vegetales	Limites	< 100 UFC/g.	< 100 UFC/g.	<1,5x 10 ⁵ UFC/g		
	Frecuencia n=35					
	Normal	29	33	28		
	Exarcebado	6	2	7		
Salsa y aderezos	Limites	<50 UFC/g	0UFC/10ml	<5x 10 ³ UFC/g	<20 UFC/g.	<50 UFC/g.
	Frecuencia n=35					
	Normal	24	31	32	34	35
	Exarcebado	11	4	3	1	

Al valorarse la satisfacción laboral, los mayores porcentajes se ubicaron en “bueno” con 98,70% en el clima, 96,61% autorealización, 93,35% comunicación, 96,09% supervisión, 94,79% involucramiento y 76,82% en condiciones, solo 0,26% correspondió como “malo” a involucramiento, supervisión y comunicación (Tabla 3).

Tabla 3. Satisfacción laboral

Variable	Nivel de satisfacción					
	Malo		Regular		Bueno	
	n	%	n	%	n	%
Clima			5	1,30	379	98,70
Autorealización			13	3,39	371	96,61
Involucramiento	1	0,26	19	4,95	364	94,79
Supervisión	1	0,26	14	3,65	369	96,09
Comunicación	1	0,26	13	3,39	370	96,35
Condiciones	3	0,78	86	22,40	295	76,82

Para la Prueba de normalidad se utilizó Kolmogorov-Smirnov, el resultado en ambas variables fue menor a <0,05, indicando que no son normales (Tabla 4).

Ho: las variables de Clima y Satisfacción laboral tiene una distribución normal. $\geq 0,05$

H1: las variables de Clima y Satisfacción labora no tienen una distribución normal. $< 0,05$

Tabla 4. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad	,230	384	,000	,694	384	,000
Satisfacción laboral	,108	384	,000	,863	384	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En base al resultado obtenido a las pruebas de normalidad (menor a <0,05), se aplicó RHO Spearman con el promedio por cada dimensión y a su vez el promedio de cada variable. Los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada de los colaboradores con un Rho de Spearman de 0,611, eso quiere decir que cuando se mueve clima laboral genera que la satisfacción también tenga un ligero movimiento en cuanto a la aceptación y/o negación por parte de los colaboradores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula (Tabla 5).

Tabla 5. Correlación calidad y satisfacción laboral

		Clima	Satisfacción laboral
		Calidad	Coefficiente de correlación
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,611**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Discusión

En la percepción de las buenas prácticas de manufactura y el cuidado de los alimentos en el sistema de gestión de calidad, los trabajadores encuestados, dieron puntajes de “muy buenas” a las cinco categorías del cuestionario (normas de higiene del personal, buenas prácticas del personal, adecuación física y equipamiento, manipulación e inocuidad), de hecho el manual de operación de esta franquicia de comida rápida establece cuando un alimento o materia prima no cumple con los estándares microbiológicos son devueltos a sus proveedores, se toman medidas administrativas como la limpieza y desinfección de los lugares para evitar contaminaciones a otros alimentos, coincidiendo de esta manera con estudios donde recalcan la inocuidad de los alimentos como aspecto fundamental de la salud pública (Cha & Borchgrevink, 2019; OMS, 2020).

Así mismo, diversas investigaciones realzan como la comprensión de los procedimientos de seguridad alimentaria y los factores potenciales que causan enfermedades transmitidas por los alimentos por parte del personal de la empresa es de suma importancia, ya que las prácticas inadecuadas de manipulación y la falta de conocimiento sobre la higiene de los alimentos entre los manipuladores se han implicado como un vehículo de transferencia de patógenos alimentarios que causan brotes de enfermedades de importancia a nivel de salud pública (Kwol *et al.*, 2020). Bien es cierto, que la contaminación de los alimentos puede producirse en cualquiera de las etapas del proceso de fabricación o distribución, siendo responsable específicamente el productor, sin embargo, la OMS, (2020) indica como que todos podemos contribuir a garantizar alimentos inocuos.

Respecto al análisis microbiológico para la aceptabilidad de los alimentos, en el agua se encontró 35UFC/ml de coliformes fecales y 31UFC/ml de coliformes totales con 4UFC/ml exarcebado, ante esta situación se tomó la decisión administrativa de instalación de purificadores y potabilizadores. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Cabezas, (2018) donde la condición del servicio de agua condicionaba la presencia de enfermedades de interés de salud pública como diarreas, leptospirosis, hepatitis A y E, entre otras. Es por esto, que diversos estudios indican que la higiene correcta del agua y los alimentos podrían contener grandes brotes de enfermedades diarreicas y entéricas que afectan sociedades de diversos extractos sociales (OPS, 2020). Cuán importante es el agua en la preparación de los alimentos de comida rápida, de hecho, la investigación realizada por Chávez, (2018) en Perú indica que la calidad del agua es un valor ecológico esencial para la salud y el crecimiento económico. Por tanto, la acción tomada por parte de la administración de las franquicias de fast food en proceder a la instalación de purificadores y potabilizadores de agua fue la más correcta.

Al valorarse la satisfacción laboral, los mayores porcentajes se ubicaron en “bueno” con en el clima, la autorealización, comunicación, supervisión, involucramiento y condiciones, coincidiendo con la investigación realizada por Barrantes, (2021) en Trujillo, Perú, sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food del distrito, donde los trabajadores expresaron un nivel alto de satisfacción, no obstante, los resultados de este estudio discrepan con la investigación realizada por Rodríguez, (2017) donde los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut con una edad temprana mostraron un nivel de insatisfacción marcado.

Para la Prueba de normalidad se utilizó Kolmogorov-Smirnov, se encontró un resultado $<0,05$, indicando que ambas variables no eran normales, aplicándose Rho Spearman con el promedio por cada dimensión y de cada variable. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada de los colaboradores con un Rho de Spearman de 0,611, coincidiendo con los resultados de la investigación realizada por Barrantes, (2021) en Trujillo. Los resultados del Rho Spearman indicaron que cuando se mueve el clima laboral genera que la satisfacción también tenga un ligero movimiento en cuanto a la aceptación y/o negación por parte de los colaboradores, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Es importante mencionar, que la satisfacción laboral es un factor que condiciona la actitud del individuo que proyecta positividad y productividad hacia sus demandas laborales (Calerón, 1999; Linker, 2002; Arias & Arias, 2014; Barrantes, 2021). Es por esto, que se requiere constantemente conocer el status de satisfacción de los trabajadores, esto garantizaría en ellos un sentido de pertenencia y responsabilidad hacia la empresa de fast food en curso, que se reflejaría en la buena higiene y aplicación de normas de manipulación de los alimentos en ventas, repercutiendo significativamente en la confianza de los clientes, promoviendo así un crecimiento inminente de la empresa.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Agradecimientos

A los directivos y colaboradores participantes.

Referencias

- Alarcón, F. N. (2019). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de Pizza Hut-Real Plaza Trujillo, 2017. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo. Disponible en: http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/572/1/0001249711_T_2019.pdf (Acceso abril 2022).
- Arbaiza, L., Cánepa, M., Cortez, Ó., & Lévano, G. (2014). Análisis prospectivo del sector de comida rápida en Lima: 2014-2030 (Primera). Lima. Disponible en: http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/11/06/Comida_rapida_para_web.pdf (Acceso abril 2022).
- Arias, W. L., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16 (51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arias, W. L., & Justo, Ó. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. *Ciencia & trabajo*, 15 (47), 41-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Barrantes, M. I. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food de distrito de Trujillo en el año 2020. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Privada del Norte. Perú. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe> (Acceso abril 2022).
- Béjar, V., Chumpitaz, J., Pareja, E., Valencia, E., Huamán, A., Sevilla, C., Tapia, M., & Saez, G. (2006). Musca domestica como vector mecánico de bacterias enteropatógenas en mercados y basurales de Lima y Callao. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 23(1), 39-43. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342006000100006&lng=es&tlng=es (Acceso abril 2022).
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Rev Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49.
- Cabezas, C. (2018). Enfermedades infecciosas relacionadas con el agua en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 35(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3761>
- Campuzano, F. S., Mejía, D., Madero, C., & Pabón, P. (2015). Determinación de la calidad microbiológica y sanitaria de alimentos preparados vendidos en la vía pública de la ciudad de Bogotá D.C. *Nova*, 13(23), 81-92. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702015000100008&lng=en&tlng=es (Acceso Abril 2022).
- Cha, J. M., & Borchgrevink, C. P. (2019). Customers' perceptions in value and food safety on customer satisfaction and loyalty in restaurant environments: Moderating roles of gender and restaurant types. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(2), 143-161. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1512934>
- DIGESA. (2020). Normativa sanitaria para los servicios de alimentación en Perú. Disponible en: <https://www.digesa.sld.gob.pe> (Acceso abril 2022).
- Fernández, N., Cabral de Bejarano, S., Estigarríbia, G., Ortiz, A., & Ríos, P. (2018). Aplicación de las 5 claves de la OMS para medir las condiciones higiénico-sanitarias de los servicios de alimentación de hospitales del departamento de Caaguazú. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 16(2), 21-31. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v16n2/1812-9528-iics-16-02-21.pdf> (Acceso abril 2022).
- Fernández, S., Marcía, J., Bu, J., Baca, Y., Chavez, V., Montoya, H., Varela, I., Ruiz, J., Lagos, S., & Ore, F. (2021). Enfermedades transmitidas por Alimentos (Étas); Una Alerta para el Consumidor. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2284-2298. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.433
- García-Pulido, Y. A., Frías-Jiménez, R. A., & Medina-León, A. A. (2021). Evaluación higiénico-sanitaria de restaurantes vinculados a la actividad turística. *Revista Médica Electrónica*. 43(6), 1617-1633. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242021000601617&lng=es&tlng=es (Acceso agosto 2022).
- Kwol, V. S., Eluwole, K. K., Avci, T., & Lasisi, T. T. (2020). Another look into the Knowledge Attitude Practice (KAP) model for food control: An investigation of the mediating role of food handlers' attitudes. *Food Control*, 110, 107025. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2019.107025>
- Likert, R. (2002). El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Deusto. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI\(pregrado\)/AAA2194.pdf&ved=2ahUKEwi4sKGI8AhV-OzABHcyPDIEQFnoECBMOAQ&usq=AOvVaw1koi4vF9GbiB7m7uc_dFGb](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI(pregrado)/AAA2194.pdf&ved=2ahUKEwi4sKGI8AhV-OzABHcyPDIEQFnoECBMOAQ&usq=AOvVaw1koi4vF9GbiB7m7uc_dFGb) (Acceso marzo 2022).

- Lorenzo, T. D., Gálvez, M. C., Azahares, Y. S., Castillo, V. L., Márquez, Y. F., Hernández, I., & Fernández, J. R. D. (2013). Riesgos higiénico-sanitarios de la elaboración de alimentos en instalaciones hospitalarias. *Revista Cubana de Alimentación y Nutrición*, 23(1), 65-81. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubalnut/can-2013/can131f.pdf> (Acceso febrero 2022).
- Marin, H. S., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Inocuidad de los alimentos. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety> (Acceso enero 2022).
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). Alimentos y bebidas ultraprocesados en América Latina: tendencias, efecto sobre la obesidad e implicaciones para las políticas públicas. Disponible en: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/7698/9789275318645_esp.pdf?sequence=5 (Acceso enero 2022).
- Organización Panamericana de Salud/Organización Mundial de la Salud. (2021). Evaluación del riesgo microbiológico de los alimentos vendidos en la vía pública en ciudades de América Latina. Guía Técnica para el estudio. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/37529> (Acceso marzo 2022).
- Organización Panamericana Salud. (2020). “Reglas de Oro” de la OMS para la preparación higiénica de los alimentos. Disponible en: <https://www.paho.org/es/emergencias-salud/reglas-oro-oms-para-preparacion-higienica-alimentos> (Acceso enero 2022).
- Ospina-Pinto, C., Rincón-Pardo, M., Soler-Tovar, D., Hernández-Rodríguez, P. (2017). Papel de los roedores en la transmisión de *Leptospira* spp. en granjas porcinas. *Revista Salud Pública*, 19(4), 555-561. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n4.41626>
- Pastor-Zarandona, O. A., & Viveros-Paredes, J. M. (2017). Ingesta de comida rápida y su influencia en la producción de N-aciletanolaminas involucradas en el ciclo hambre-saciedad. *Revista mexicana de trastornos alimentarios*, 8(2), 171-184. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-15232017000200171&lng=es&tlng=es (Acceso enero 2022).
- Patzi-Vargas, S., Zaidi, M. B., Perez-Martinez, I., León-Cen, M., Michel-Ayala, A., Chaussabel, D., & Estrada-Garcia, T. (2015). Diarrheagenic *Escherichia coli* carrying supplementary virulence genes are an important cause of moderate to severe diarrhoeal disease in Mexico. *PLoS neglected tropical diseases*, 9(3), e0003510. <https://doi.org/10.1371/journal.pntd.0003510>
- Quispe, M., Juan, J., & Sánchez, V. (2001). Evaluación Microbiológica y Sanitaria de puestos de venta ambulatoria de alimentos del distrito de Comas, Lima - Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 18(1-2), 27-32. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342001000100007&lng=es&tlng=es (Acceso abril 2022).
- Rivera, N. A., Vadillo, A. M., & Flores, W. S. (2022). Satisfacción en el desempeño laboral de las empresas de comida rápida en Miraflores, 2020. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio De Loyola. Perú. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/8bfbbbd3-b29a-465a-a52b-4164e738dc03/download&ved=2ahUKEwj14Zf_soX8AhVYloQIHS9KDpsQFnoECDIQAQ&usg=AOvVaw1Sd7ya0QEEM0DIXnuMn43w (Acceso enero 2022).
- Rodríguez, C. L. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo, 2016. Tesis para optar por el título de licenciado en administración de empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/850&ved=2ahUKEwisy6jz0Ib8AhXcTjABHDrWDvQQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw1ZIUDbtD0-fBqzG9V6z0xz> (Acceso enero 2022).
- Sani, N. A., & Siow, O. N. (2014). Conocimientos, actitudes y prácticas de los manipuladores de alimentos sobre seguridad alimentaria en las operaciones de servicio de alimentos en la Universidad de Kebangsaan Malasia. *Control de Alimentos*, 37, 210–217. <http://doi.org/10.1016/j.foodcont.2013.09.036>
- Tigre-León, A., Moraima, P., Taco-Vega, J. M., & Bayas-Morejón, F. (2022). Microorganismos presentes en comidas rápidas, retos en la alimentación actual. *Studies in Environmental and Animal Sciences*, 3(3), 671-679. <http://doi.org/10.54020/seasv3n3-015>