



CARRERA GASTRONOMÍA

TEMA:

“Propuesta de un plan de contingencia – emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito”.

AUTOR: Erick Alexander Saltos Villacrés

DIRECTOR: Lcdo. Santiago Baldeón

D.M. Quito, 4 de Febrero del 2021

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente proyecto a Dios por permitirme llegar a este punto de la carrera de gastronomía con salud, economía suficiente y sobre todo las ganas de levantar cabeza durante los momentos difíciles de la vida.

También a mi familia, este avance con el que puedo sacar adelante a Zayda y Román, Dolores, quien fue el soporte durante todo el proceso de estudios, tíos que pudieron ayudar en contados momentos de la carrera, nombrar a Diego y Sebastián quienes a pesar de todo estaban al pendiente de los avances.

A dos importantes maestros Alejandro y Teresa que encontré en la institución y supieron instruir temas de suma importancia para la carrera, por cambiar mi percepción sobre diferentes aspectos personales y han dejado lecciones que servirán de por vida.

Incluir a los Chefs María Teresa Becerra y Carlos Burbano que desde el primer día en el campus del ITI, supieron dar una buena acogida y explicar lo que estudiar gastronomía implicaba.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecer a Dios por ayudar a encontrar la página web de la institución, ya que pasaba por un duro momento en la vida y no existían ideas para futuro.

Agradezco al Instituto Tecnológico Internacional por la apertura para poder ingresar a la institución y seguir con la carrera de gastronomía. Por facilitar con talleres, utensilios, implementos, equipos y maestros de alto nivel en conocimientos, para adquirir la educación de manera clara y precisa.

A los profesores de esta institución, quienes de una u otra forma impartieron enseñanzas en el ámbito académico y a los maestros que formaron parte de un aprendizaje que incluía la vida cotidiana.

Al Lcdo. Santiago Baldeón quien fue mi tutor durante todo el proceso de este proyecto, corrigiendo por medio de tutorías virtuales y mostrando la apertura para resolver cualquier inquietud existente.

A los compañeros de clases, quienes pusieron el mismo entusiasmo para realizar trabajos grupales, preparación de alimentos en taller, evaluaciones grupales y sobre todo la iniciativa para tener una buena comunicación mejorando las relaciones personales.

AUTORIA

Yo, Erick Alexander Saltos Villacrés, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Erick Alexander Saltos Villacrés

D.M. Quito, 4 de febrero del 2021.

Lic. Santiago Baldeón
Director de Trabajo de Titulación.

CERTIFICACIÓN

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Lic. Santiago Baldeón.

D.M. Quito, 4 de febrero del 2021.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas.

PRIMERA: El **Lic. Santiago Baldeón** y por sus propios derechos en calidad de Director del trabajo fin de carrera; y el Sr. Erick Alexander Saltos Villacrés por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – El Sr. Erick Alexander Saltos Villacrés realizó el trabajo fin de carrera titulado “**Propuesta de un plan de contingencia – emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito**”, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección del Lic. Santiago Baldeón.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, Lic. Santiago Baldeón en calidad de director del trabajo fin de carrera y el Sr. Erick Alexander Saltos Villacrés, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “Propuesta de un plan de contingencia – emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito”, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

Lic. Santiago Baldeón Erick Saltos

D.M. Quito, 4 de febrero del 2021.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO II: MARCO CONTEXTUAL	6
Pandemias a lo largo de la historia.....	7
Pandemias en la historia de Ecuador	11
Bioseguridad.....	12
Problemas en la actualidad	15
Problema económico en Ecuador	17
Problemas en restaurantes	17
COVID – 19.....	19
Capacidad de los restaurantes.....	23
CAPITULO III: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICO.....	26
Encuesta a socios.....	27
Encuesta a trabajadores.....	30
Encuesta a clientes.....	35
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	40
Desarrollo de la propuesta	44
Referencias	57
Anexos.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	3. Análisis de involucrados	2
Tabla 2.	Presupuesto.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Peste de Justiniano.	7
Figura 2.	Peste de Justiniano.....	8
Figura 3.	Viruela.....	8
Figura 4.	Gripe española.....	9
Figura 5.	Gripe asiática.	9
Figura 6.	Gripe de Hong Kong.	10
Figura 7.	Virus de inmunodeficiencia.....	10
Figura 8.	Pizza Hut.....	20
Figura 9.	Pizza Hut.....	21
Figura 10.	Pizza Hut.....	21
Figura 11.	Distancia entre cada mesa.....	23
Figura 12.	Encuesta Realizada en Google Forms.	27
Figura 13.	Encuesta Realizada en Google Forms.	28
Figura 14.	Encuesta Realizada en Google Forms.	28
Figura 15.	Encuesta Realizada en Google Forms.	29
Figura 16.	Encuesta Realizada en Google Forms.	29
Figura 17.	Encuesta Realizada en Google Forms.	29
Figura 18.	Encuesta Realizada en Google Forms.	30
Figura 19.	Encuesta Realizada en Google Forms.	31
Figura 20.	Encuesta Realizada en Google Forms.	32
Figura 21.	Encuesta Realizada en Google Forms.	32
Figura 22.	Encuesta Realizada en Google Forms.	33
Figura 23.	Encuesta Realizada en Google Forms.	33
Figura 24.	Encuesta Realizada en Google Forms.	34
Figura 25.	Encuesta Realizada en Google Forms.	34
Figura 26.	Encuesta Realizada en Google Forms.	36
Figura 27.	Encuesta Realizada en Google Forms.	36
Figura 28.	Encuesta Realizada en Google Forms.	37
Figura 29.	Encuesta Realizada en Google Forms.	37
Figura 30.	Encuesta Realizada en Google Forms.	38

Figura 31.	Encuesta Realizada en Google Forms.	38
Figura 32.	Encuesta Realizada en Google Forms.	39
Figura 33.	Macro localización de Floresta Pizza.	40
Figura 34.	Microlocalización de Floresta Pizza.	41
Figura 35.	Logo de plan de contingencia.	44
Figura 36.	45
Figura 37.	45
Figura 38.	46
Figura 39.	46
Figura 40.	46
Figura 41.	46
Figura 42.	47
Figura 43.	47
Figura 44.	48
Figura 45.	49
Figura 46.	49
Figura 47.	50
Figura 48.	50
Figura 49.	51
Figura 50.	51
Figura 51.	52
Figura 52.	52
Figura 53.	52
Figura 54.	53
Figura 55.	54
Figura 56.	54
Figura 57.	55
Figura 58.	55

“Propuesta de un plan de contingencia – emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito”,

Erick Alexander Saltos Villacrés.

Lic. Santiago Baldeón.

D.M. Quito,

RESUMEN

A lo largo de la historia, el hombre se ha encontrado con diferentes tipos de enfermedades que afectan a la salud, los seres vivos en general tienen problemas ya sea por envejecimiento o patologías transmitidas a través de respiración, sangre o ingesta de alimentos. Es por eso, que el ser humano toma ciertas medidas para evitar el contagio entre persona – animal o persona – persona, de esta manera se controla la infección de varios individuos al mismo tiempo.

El siguiente proyecto se trata sobre un plan de contingencia emergencia, que busca solucionar problemas en los ámbitos económico, social y el primordial de bioseguridad. Estas dificultades se pueden solucionar, si se basa en el análisis de los establecimientos en el sector de salubridad, medidas de prevención y capacitaciones sobre bioseguridad para las personas involucradas en el servicio de alimentos y bebidas. De esta manera evitar la propagación de un virus que afecta a la salud de los seres vivos.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN.

Tras la declaración de Covid – 19 como pandemia, los países a nivel mundial empezaron a tomar acciones para evitar la propagación de la enfermedad. La restricción de movilidad, suspensión de actividades en restaurantes y cafeterías a excepción del servicio a domicilio, eliminación de aranceles a productos médicos, recortes de personal, teletrabajo, restricciones de acceso al país y la cuarentena, son ejemplos de algunas acciones tomadas por parte del gobierno del Ecuador para combatir la pandemia.

A pesar de disponer el servicio a domicilio durante la cuarentena, varios restaurantes se vieron afectados tras el confinamiento social, ya que la asistencia de las personas a los locales estaba prohibida, otros no disponían de lo necesario para poner en marcha el servicio de entrega y no había capacidad para poder distribuir sus productos, por lo tanto, varios establecimientos tuvieron que afrontar una crisis fuerte e incluso existen algunos restaurantes que cerraron sus actividades.

Es por eso que, la elaboración del plan de emergencia hacia la bioseguridad es viable, de esta forma, varios establecimientos no tendrán la necesidad de cerrar o la crisis que se afronte y disminuirá en porcentajes.

1. Nombre del proyecto

Propuesta de un plan de contingencia-emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito.

2. Marco contextual – Antecedentes

A mediados del mes de diciembre del 2019, tuvo origen una enfermedad llamada Covid – 19. Cientos de personas empezaron a contraerla y se los daba a conocer como casos de neumonía. Con el pasar del tiempo se volvió un problema de nivel regional a global, siendo declarada epidemia el 30 de enero de 2020, el informe de la OMS señala la existencia de un total de 7818 casos en todo el mundo, China con la mayoría y 82 en otros 18 países. El 11 de marzo del mismo año, por los alarmantes niveles de propagación de la enfermedad y por su gravedad, la OMS en su evaluación determina que Covid – 19 puede caracterizarse como pandemia.

Las problemáticas no tardarían en aparecer para los restaurantes y establecimientos de servicio de alimentos y bebidas, las restricciones aplicadas incluían la prohibición de asistencia de clientes de manera presencial a los distintos locales. No fue la una normativa, eventos masivos, ferias, mercados e incluso ventas ambulantes fueron prohibidas a nivel nacional.

Con estas medidas varios sectores del servicio de alimentos y bebidas entraron en una crisis fuerte, al no poder contar con clientes para poder solventar los gastos, algunos se vieron en la necesidad de despedir a los trabajadores, otros cerraban sus actividades por tiempo determinado y otros cerraban sus operaciones por tiempo indefinido.

Tabla 1. 3. Análisis de involucrados

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESE EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Propietarios	Presupuesto fijado para salvaguardar	Crisis económica al no estar preparado frente a una pandemia.	Planificación estratégica meses antes de la

	establecimientos en caso de pandemia. Plan de reactivación económica de establecimientos de a y b.		aparición de una nueva pandemia.
Apps de delivery	Plan de preparación antes de una pandemia.	Normas de bioseguridad no cumplidas.	Demostrar a los clientes que se toman medidas de bioseguridad.
Trabajadores	Protocolos a seguir al inicio y transcurso de una pandemia.	Uso de implementos de bioseguridad, causa incomodidad.	Control de temperatura antes de ingreso y uso solo de mascarilla.
Proveedores	Normas a aplicar en la distribución de productos para establecimientos de a y b.	Empaques sueltos, contaminación de producto y riesgo de contagio para los trabajadores de restaurantes.	Registro sanitario, certificación de BPM y HACCP.
Distribuidores de alimentos	Aplicación y control de normas en el servicio.	No cumplir con las normas establecidas por el establecimiento.	Implementos de bioseguridad para antes de la entrega de producto.

3.1 Problema de investigación

Las medidas de confinamiento social han causado que varios locales de servicio de alimentos y bebidas sean afectados por la crisis al no poder recibir clientes en sus establecimientos. Varios bares, restaurantes y cafeterías tuvieron que cerrar sus puertas y dejar a varios empleados sin trabajo ya que los ingresos eran poco o nulo, de esta manera no se contaba con la economía para pagar salarios, proveedores, etc. Los lugares que contaban

con el servicio a domicilio cubrían una parte, mas esta no era suficiente para cubrir el número de ingresos registrados antes de la cuarentena.

La forma de distribución a domicilio carecía de las suficientes unidades móviles para cubrir toda la demanda por parte de los clientes, las personas que entregaban el producto final a los clientes no cumplían con las normas establecidas por las autoridades o por el establecimiento, no había control del cumplimiento y se incluye la falta de tiempo, pues debían regresar de inmediato al local para poder distribuir el producto a otros clientes.

Ante una declaración de pandemia o epidemia, se debe contar con un plan de contingencia en caso de enfermedad o cierre del local por tiempo determinado, de esta manera se podrá reanudar con el servicio en el establecimiento en un futuro.

Falta de una certificación o normativa que avale la seguridad en la cocina y en la entrega del producto final al cliente, para que se dé un cumplimiento por parte del establecimiento y distribuidor.

3.2 Definición del problema

Crisis económica en los establecimientos de alimentos y bebidas por la prohibición de asistencia de los clientes a los establecimientos.

4. Idea a defender

Mediante el análisis de un plan de contingencia-emergencia hacia la bioseguridad para establecimientos gastronómicos, se logre alcanzar el objetivo de ayudar a los locales a estar preparados ante una pandemia.

5. Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio:

El plan de emergencia ayudará a establecimientos de servicio de alimentos y bebidas a estar mejor preparados para una pandemia, enfrentar la crisis causada por la cuarentena y poder seguir distribuyendo sus productos de manera continua.

Campo de acción:

Los establecimientos del norte de Quito tendrán la disponibilidad de prepararse ante una situación catastrófica a nivel global como son las epidemias y pandemias, mediante un sistema de aplicación de normas de bioseguridad y seguridad alimentaria. También se incluirá un presupuesto para este tipo de emergencias, ya sea que el establecimiento no esté preparado para el servicio a domicilio, el local deba cerrar sus puertas por tiempo definido o no se pueda comercializar ningún tipo de alimento o bebida durante el aislamiento social.

De esta manera el establecimiento podrá mantenerse o resistir a la crisis de una manera más eficaz evitando el cierre por tiempo indefinido y la quiebra de sus propietarios y/o socios.

6. Justificación

Mientras el Covid – 19 apareció en diciembre, no es hasta enero que se declaró epidemia y en marzo fue reconocido como pandemia. En Ecuador el primer caso se dio a conocer el 28 de febrero del 2020, sin embargo, desde diciembre se tuvo tiempo para planificar y evitar la crisis que la cuarentena creó, en otros países se observaba las medidas que se tomaban en ese entonces, por lo tanto, se pudo observar la falta de visión y toma de decisiones para afrontar la pandemia.

Tras meses de confinamiento social y demostraciones de crisis en varios establecimientos, el gobierno junto con otras entidades, empezaron a analizar ciertas ayudas para el sector gastronómico. Durante la cuarentena, se mantuvo el servicio a domicilio, este medio de comercialización solo enriqueció a las grandes cadenas mientras pequeños emprendimientos, restaurantes no tan reconocidos, establecimientos sin capacidad de poder vender sus productos por este medio y que salían a flote antes de la pandemia, se vieron afectados y por eso cerraron sus operaciones.

7. Objetivos

Objetivo General

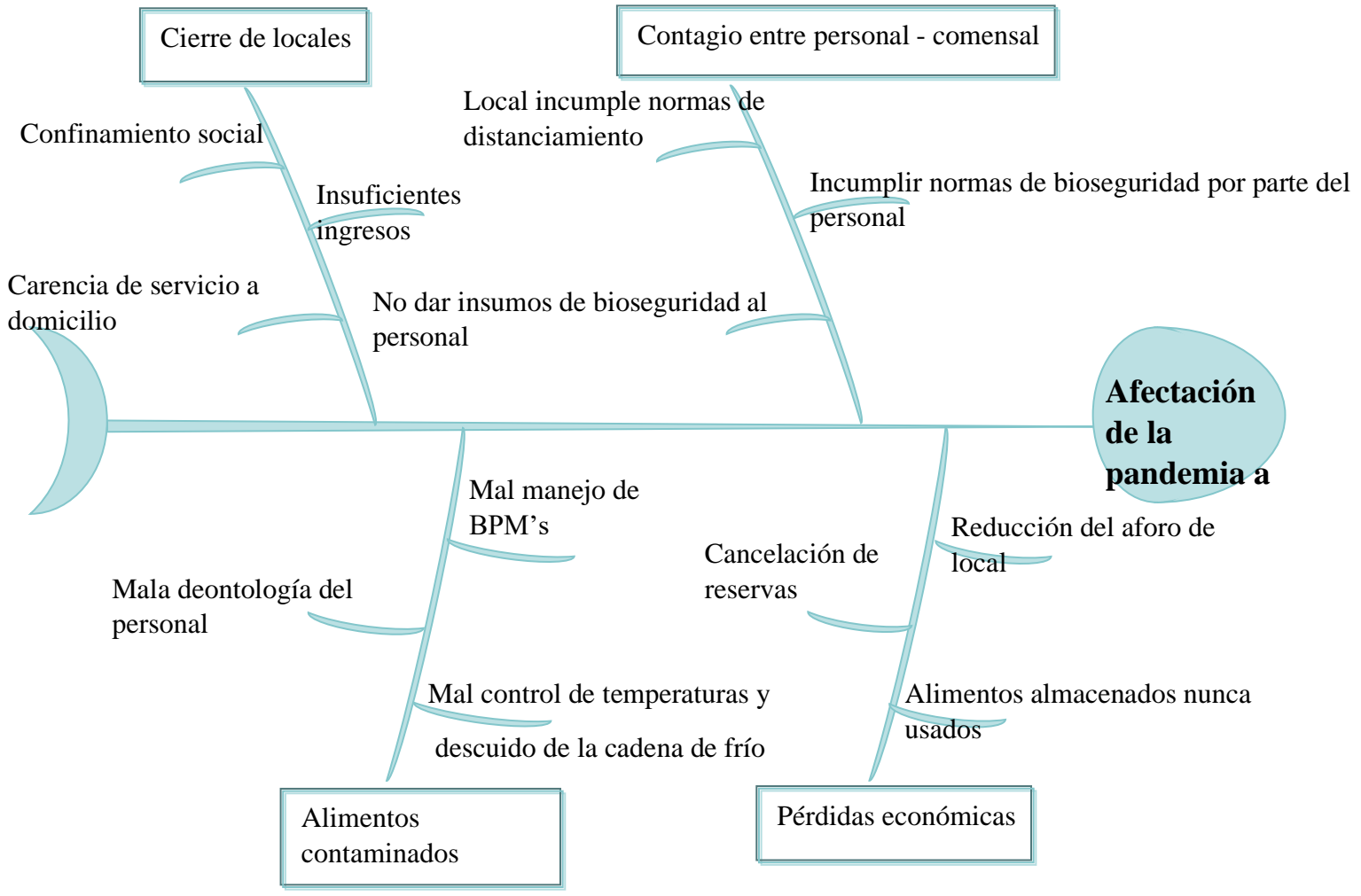
Diseñar un plan de contingencia-emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos

- Evaluar las diferentes problemáticas que aparecieron durante la cuarentena para los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas.
- Identificar las estrategias que se implementaron para minimizar la crisis en los restaurantes.
- Mencionar las leyes y normas que se aplicaron para la bioseguridad en el ámbito gastronómico.

CAPITULO II: MARCO CONTEXTUAL
PROPUESTA DE UN PLAN DE CONTINGENCIA-
EMERGENCIA HACIA BIOSEGURIDAD PARA
ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS EN EL SECTOR NORTE
DE LA CIUDAD DE QUITO.

Espina de pescado.



Pandemias a lo largo de la historia.

La enfermedad forma parte de la historia de la humanidad de manera intrínseca, en la actualidad se sufre el coronavirus, pero desde que el ser humano empezó a organizarse en sociedad y a crear núcleos de personas que vivían juntos en un mismo espacio territorial, las enfermedades contagiosas tomaron un especial protagonismo. Cuando una enfermedad afectaba a varias regiones del planeta, convirtiéndose en una amenaza para la población, se empezaron a documentar las primeras pandemias y han cambiado decisivamente el curso de la historia. (Pané, 2020)

Peste de Justiniano



Figura 1. Erich Lessing. (2020). Peste de Justiniano. En: <https://historia.nationalgeographic.com.es/>

El Imperio bizantino se encontraba en uno de momentos de mayor esplendor cuando una epidemia de peste vino a oscurecer el mandato del emperador Justiniano. Es la primera peste de la que se tiene constancia. La enfermedad se expandió por Constantinopla, una ciudad de casi 800.000 habitantes, al final de la epidemia, la capital imperial había perdido casi el 40% de su población y en todo el imperio de había cobrado la vida de 4 millones de personas. Hubo momentos en que el número de muertos superaba el de vivos, muchos historiadores ven este debilitamiento como una de las líneas divisoras entre el ocaso de la Antigüedad y la Edad Media. (Pané, 2020)

Peste Negra



Figura 2. Oronoz. (2020). Peste de Justiniano. En: <https://historia.nationalgeographic.com.es/>

La humanidad vivió el peor brote de esta enfermedad a mediados del siglo XIV (entre 1346 y 1353). Se ignoraba por completo sus causas como su tratamiento, junto con la gran velocidad de propagación, la convirtió en una de las mayores pandemias de la historia. Hasta cinco siglos más tarde se descubrió su origen animal, en este caso las ratas, durante la Edad Media convivían en las grandes ciudades con las personas e incluso se desplazaban en los mismos transportes como barcos, hacia ciudades lejanas, portando el virus. Según los datos que manejan los historiadores, la península Ibérica habría perdido entre el 60 y 65% de la población, en la región italiana de la Toscana entre el 50 y 60%. La población europea pasó de 80 a 30 millones de personas. (Pané, 2020)

Viruela

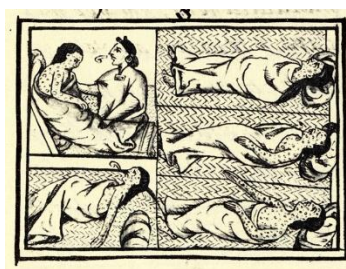


Figura 3. CC. (2020). Viruela. En: <https://historia.nationalgeographic.com.es/>

El virus variola es el causante de la enfermedad conocida como viruela. Se hace referencia a las pústulas que aparecían en la piel de quien la sufría. Era una enfermedad grave y extremadamente contagiosa que diezmó la población mundial desde su aparición, llegando a tener tasa de mortalidad de hasta el 30%. (Pané, 2020)

Gripe española



Figura 4. SPL/AGE Fotostock. (2020). Gripe española. En: <https://historia.nationalgeographic.com.es/>

En marzo de 1918, durante los últimos meses de la primera guerra mundial, se registró el primer caso de gripe española, paradójicamente, fue bautizada así porque España se mantuvo neutral en la Gran Guerra y la información sobre la pandemia circulaba con libertad, a diferencia de los demás países implicados en la contienda que trataban de ocultar los datos. Esta cepa del virus de la gripe se extendió por todo el mundo al mismo tiempo que las tropas se repartían por los frentes europeos. La tasa global de mortalidad fue de entre el 10 y 20 por ciento de los afectados, llegando a morir en todo el mundo entre 20 o 50 millones de personas. (Pané, 2020)

Gripe Asiática



Figura 5. Cordon Press. (2020). Gripe asiática. En: <https://historia.nationalgeographic.com.es/>

Registrado por primera vez en la península de Yunán, el virus de la gripe A (H2N2) de procedencia aviar apareció en 1957 y en menos de un año se había propagado por todo el mundo. Esta pandemia registro un millón de muertos en todo el planeta. (Pané, 2020)

Gripe de Hong Kong



Figura 6. Cordon Press. (2020). Gripe de Hong Kong. En:
<https://historia.nationalgeographic.com.es/medio/>

Diez años después de haber superado la última gran pandemia de gripe, apareció de nuevo en Asia, la gripe de Hong Kong. Variación del virus de la gripe A, fue registrada en esta ciudad en 1968 y se expandió por todo el mundo con un patrón muy parecido al de la gripe asiática. Un millón de personas fueron las víctimas que causó esta nueva cepa. (Pané, 2020)

Virus de inmunodeficiencia adquirida (VIH)

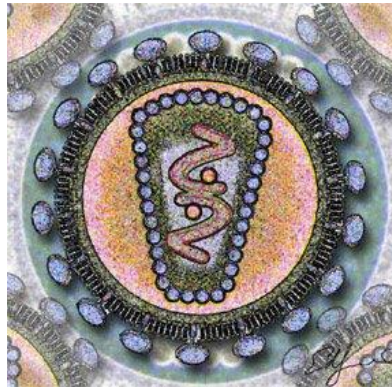


Figura 7. Los Alamos National Laboratory. (2020). Virus de inmunodeficiencia adquirida. En:
<https://historia.nationalgeographic.com.es/>

Una de las pandemias más graves y recientes conocida por la sociedad es del VIH, más conocido como SIDA (síndrome de inmunodeficiencia adquirida). Los primeros casos tuvieron lugar en 1981 y se extendió por todo el mundo, se cree que el origen fue animal y los efectos son descritos como el agotamiento del sistema inmunológico, el propio virus no es letal, pero si sus consecuencias ya que deja el organismo desprotegido frente a otras enfermedades. Su contagio se produce por contacto con fluidos corporales, el desconocimiento inicial permitió que se expandiera con mucha rapidez. Se calcula que el VIH ha podido causar alrededor de 25 millones de muertes en todo el mundo. (Pané, 2020)

Pandemias en la historia de Ecuador

La historia ecuatoriana está llena de capítulos ligados a epidemias, incluso antes de que se llamara oficialmente Ecuador, en tiempos de la colonia. A continuación, un recuento de algunos de los eventos más fuertes en temas de salud. (El Universo, 2020)

1708. Viruela

Epidemia de viruela en la ciudad de Guayaquil durante la época colonial. Decenas de personas mueren producto de esta. (El Universo, 2020)

1842 – 1843. Fiebre amarilla

Epidemia de fiebre amarilla en Guayaquil. Como consecuencia del arribo de la goleta Reina Victoria al puerto procedente de Panamá, uno de los marineros contrajo la enfermedad y derivó en un contagio a la mayoría de la tripulación. La embarcación fue declarada en cuarentena, pero el mal se propagó rápidamente. El gobernador Vicente Rocafuerte, adoptó medidas sanitarias para enfrentar la emergencia. En mediados de 1843 se declaró a Guayaquil fuera de peligro, la epidemia produjo 2073 muertos. (El Universo, 2020)

1918. Gripe española

En Ecuador fue detectada en diciembre del 1918, lo que lleva al gobierno de Alfredo Baquerizo Moreno a decretar una emergencia sanitaria, suspendiendo varias actividades en el país para controlar la expansión de la enfermedad. Para 1919 la enfermedad había sido controlada y se reportaron 185 muertos. En el mundo la gripe española cobró más de 60 millones de personas. (El Universo, 2020)

1990. Emergencia sanitaria.

Ante la acumulación de basura en la ciudad de Guayaquil, el gobierno de Rodrigo Borja decreta el estado de emergencia sanitaria para la ciudad. Se entregó la suma de 500 millones de sucres para cubrir los trabajos iniciales que se realizaron en Guayaquil para enfrentar la emergencia sanitaria. (El Universo, 2020)

1991. Cólera

El presidente de la república Rodrigo Borja, expidió el decreto ejecutivo declarando en estado de emergencia sanitaria a las provincias de El Oro y Loja, a fin de evitar la propagación y erradicar el peligro del cólera que se ha presentado en el norte de Perú. (El Universo, 2020)

2002. Dengue y paludismo

Se decreta la emergencia sanitaria ante el incremento del dengue y paludismo, transmitido por mosquitos y que afectan principalmente a las provincias de la Costa y Amazonía. Para la emergencia se destinaron dos millones de dólares para la compra de insumos, fumigaciones y campañas de educación. (El Universo, 2020)

2009 – 2011. AH1N1

Aparece la epidemia del virus AH1N1 en el país. Se contabilizaron más de 2000 casos y las autoridades de salud reportaron 129 fallecidos. (El Universo, 2020)

2020. Coronavirus COVID-19

Se reportó el primer caso en Ecuador el 29 de febrero por una mujer que llegó desde España. (El Universo, 2020)

Bioseguridad

Historia

El término fue utilizado por primera vez por las comunidades agrícolas y ambientales. A partir de finales de la década de 1990 en respuesta a la amenaza del terrorismo biológico, la bioseguridad abarca la prevención de la eliminación internacional de materiales biológicos de los laboratorios de investigación. (HiSoUR, 2020)

Los controvertidos experimentos en biología sintética, que incluyen la síntesis de poliovirus a partir de su secuencia genética y modificación del H5N1 para transmisión aérea en mamíferos, han llevado a controles más fuertes de materiales usados para las hazañas similares. Las ideas incluyen aplicación por parte de gobiernos y entidades privadas con relación a envíos.

Inicialmente, la seguridad sanitaria, no han sido considerados como un problema de seguridad internacional. En la visión tradicional de las relaciones internacionales. Algunos cambios en tendencia contribuyeron a la inclusión de la bioseguridad en discusiones de seguridad.

A través del tiempo, hubo movimiento hacia las cuestiones de seguridad como el cambio climático, crimen organizado, terrorismo y minas terrestres se incluyeron en la definición de seguridad internacional. Hubo comprensión general de los actores en el sistema internacional que involucraban a organizaciones internacionales, para garantizar la seguridad de varios actores dentro de cada nación. La bioseguridad es uno de los temas a ser securitizados bajo esta tendencia. EL 10 de enero del 2000, el Consejo de Seguridad de la

ONU tuvo una reunión para discutir el VIH/SIDA como problema de seguridad en África y lo designo una amenaza un mes después. Los objetivos de Desarrollo del Milenio del PNUD también reconocen los problemas de salud como un problema de seguridad internacional. (HiSoUR, 2020)

Varios casos de epidemias que siguieron como el SARS, aumentaron la conciencia sobre la seguridad sanitaria. Varios factores han causado que los problemas de bioseguridad sean más graves, un avance continuo de la biotecnología que aumenta la posibilidad de uso malévolo, la evolución de las enfermedades infecciosas y la fuerza globalizadora que hace al mundo más interdependiente y susceptible a la propagación de epidemias.

Incertidumbres sobre la implementación de la política de bioseguridad permanecen para el futuro, los responsables de las políticas deben poder predecir un poco la probabilidad y evaluar los riesgos, sin embargo, dado que la naturaleza incierta del problema de bioseguridad es difícil de predecir, involucra un proceso complejo al requerir medidas para multidisciplinar. Las decisiones políticas que tomen para enfrentar amenazas de manera inmediata podrían plantear otra amenaza en el futuro, enfrentando una compensación no intencionada. Los políticos también están buscando formas efectivas para coordinar a actores internacionales y de diferentes naciones para sobrellevar la superposición de recursos. (HiSoUR, 2020)

Tipos de bioseguridad

- **Laboratorio:** Se incluyen la seguridad física, personal de seguridad, control de materiales, seguridad del transporte, seguridad de información y gestión de programas.
- **Animal:** Es el producto de todas las acciones emprendidas por una entidad para prevenir la introducción de agentes de enfermedades en área específica.
- **Contramedidas médicas:** Son productos tales como biológicos y fármacos que pueden proteger o tratar los efectos de un ataque químico, biológico, radiológico o nuclear. También se pueden usar para prevención y diagnóstico de síntomas asociados con ataques.

Uno de los desafíos principales de la bioseguridad es la tecnología nociva está disponible y más accesible. Los avances biomédicos y la globalización de conocimientos científicos han permitido mejorar en gran medida la salud pública, existiendo el riesgo de facilitar a terroristas la producción de armas biológicas con los avances realizados. (HiSoUR, 2020)

Principios de bioseguridad

Los establecimientos de salud pueden ser puntos de enfermedades si no hay un buen despliegue indispensable de medidas de protección. La bioseguridad realiza un papel fundamental en la salud y seguridad de las personas que acuden o laboran en estos lugares. A continuación, se presenta los principios básicos de la bioseguridad y riesgos en cuanto al aseo y desechos.

- **Universalidad:** Se sobreentiende que toda persona es portadora de agentes infecciosos sin demostrar lo contrario. Las medidas de bioseguridad son universales y deben ser observadas en todas las personas que atienden.

- **Uso de barreras protectoras:** Para evitar el contacto entre personas y objetos potencialmente nocivos, se debe usar barreras químicas, físicas o mecánicas.

Riesgos en un establecimiento de salud

El gran riesgo es a razón del trabajo con enfermos o infectados, la contaminación se puede dar por sangre, saliva, otros fluidos e incluso material contaminado. En estos establecimientos se utilizan equipos y sustancias dañinas, por lo tanto, existen residuos y desechos peligrosos.

Aseo y desinfección de ambientes y mobiliario

La limpieza de ambientes de atención de salud se realiza siguiendo los procedimientos técnicos para cada tipo de ambiente. Considerar frecuencia, orden, materiales a usar y técnicas que correspondan según el manual de procedimientos de limpieza de ambientes y mobiliario. Debe respetarse la clasificación de ambientes según riesgo. Se pueden limpiar con agua y detergente en caso de riesgo bajo. Si el riesgo es alto, se debe agregar desinfectantes además de detergente.

Las soluciones utilizadas en la limpieza y desinfección deberán controlarse en el grado de eficacia, también rotar los productos antes de que condicione resistencia de los microorganismos.

Los manuales de procedimientos de limpieza se tienen que hacer conocer. Se difundirá y deberá estar en cada ambiente al alcance del personal. La actividad debe ser realizada por personal capacitado, con supervisión de los responsables de cada servicio y supervisores de limpieza.

El personal debe utilizar ropa que proteja todo el cuerpo, es decir, se pondrán zapatos impermeables antideslizantes, protector de ojos, mascarilla, guantes, durante toda la limpieza.

En la pared de cada lugar con alto riesgo, se debe exhibir carteles plastificados que describan los procedimientos de limpieza del ambiente, horario y fecha. No solo enseñan al personal de limpieza, también ayudan en supervisión y capacitación.

El responsable de la calidad de los procedimientos debe ser un profesional que realiza labores en el mismo servicio. El encargado debe impulsar el proceso de supervisión por parte de todo el personal. Las empresas que prestan el servicio de limpieza deben ofrecer las mismas condiciones a sus trabajadores, es decir, con óptimas condiciones de bioseguridad y personal debidamente capacitado, protegido con inmunizaciones y equipos de protección completa.

Residuos y desechos

- **Residuos bio contaminados:** aquellos contaminados con agentes infecciosos o que contengan altas concentraciones de microorganismos con potencial riesgo para la persona que entre en contacto como fluidos corporales, restos quirúrgicos anatómopatológicos, cadáveres de animales y todo material potencialmente contaminado con los mismos.

- **Residuos especiales:** Los generados en establecimientos de salud con propiedades físicas y químicas de peligro potencial. Debido a sus características corrosivas, inflamables, tóxicas, explosivas y radiactivas para la persona.

- **Residuos comunes:** Todos aquellos que no se encuadren en las categorías anteriores y por la semejanza a los residuos domésticos son considerados como tales como: basura producida en las oficinas administrativas, los residuos provenientes de la limpieza y mantenimiento de jardines y patios.

Problemas en la actualidad

La realidad de todos los países a nivel mundial es distinta, por eso se debe abrir los ojos a la realidad y sensibilizar sobre los problemas de forma global, para saber cuáles son las causas, intentar prevenirlos o buscar soluciones.

Hambre en el mundo

La erradicación del hambre y la malnutrición en todas sus formas. Estos objetivos y los avances que se realizan para lograrlos, según el análisis del Fondo Internacional de las Naciones Unidas, el hambre disminuyó en los últimos diez años, para aumentar y afectar a 815 millones de personas en 2016. Las dos causas en general del hambre son conflictos

violentos y perturbaciones del clima. 489 millones de personas que padecen hambre viven en países de conflicto.

Hay graves efectos en los niños, unos 155 millones de niños menores de 5 años padecen un retraso en el crecimiento y 52 millones tienen un peso muy bajo para su estatura. El hambre afecta en Asia, África, Latinoamérica y Caribe. (ACNUR Comité Español, 2018)

La desigualdad

La desigualdad ha aumentado en casi todo el mundo, con diferente velocidad en cada zona. Uno de los datos importantes que destaca es que 1% de la población con mayores ingresos recibió el doble que el 50% más pobre, mientras la clase media se contrajo.

La desigualdad no trata sobre ingresos, tiene que ver con género, ya que entre hombres y mujeres se destaca por organismos como la ONU, pone en manifiesto que las mujeres ocupan un tercio de los puestos directivos de nivel medio o alto. (ACNUR Comité Español, 2018)

La contaminación

La contaminación del aire guarda una relación directa con el fenómeno del calentamiento global. Este suceso no afecta solo a la salud, también tiene consecuencias con el medio ambiente, puede afectar a los pulmones y causar patologías. (ACNUR Comité Español, 2018)

El acceso al agua potable

La contaminación del agua y los conflictos que existen, suponen la destrucción de infraestructuras del agua y es la causa de que muchas personas no puedan acceder al agua potable. 844 millones de personas no tienen un servicio básico de suministro de agua.

Por otra parte, 2 millones de personas se abastecen con agua contaminada, puede ser fuente de transmisión de enfermedades y se calcula que 842000 personas mueren al año de diarrea debida a aguas contaminadas, saneamiento deficiente o mala higiene, causas que se pueden prevenir. Se estima que en el 2025 el 50% de la población mundial vivirá en zonas con escasez de agua.

Los conflictos

Esta es la principal causa de hambre, además su consecuencia más grande es el desplazamiento forzoso de miles de personas que deben irse de sus hogares para salvaguardar la vida.

En el mundo hay 65,6 millones de desplazados forzosos y 22,5 millones de refugiados. Cada minuto 20 personas se ven obligadas a huir como consecuencia de un conflicto o persecución. (ACNUR Comité Español, 2018)

Problema económico en Ecuador

Ecuador fue uno de los países más golpeados durante las primeras semanas de propagación del coronavirus en América Latina. El presidente Lenin Moreno reconoció que el Covid – 19 llegó en un crítico momento, luego de la crisis económica por el paro nacional.

El PIB del 2019 alcanzó 107463 millones de dólares, si se divide a 365 días del año se tiene que la producción del Ecuador ascendió a 294 millones.

Durante la cuarentena se tomaron varias medidas que actualmente no son relevantes, el impacto que tuvieron, no fueron positivas ya que el país sigue en problemas, ya que, en la actualidad, el Fondo Monetario Internacional aprobó un crédito para el país de \$6.500 millones. (El Comercio, 2020)

Problemas en restaurantes

Con la pandemia, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas y fuentes de soda en Ecuador han tenido que cerrar definitivamente o adaptarse. Nuevos modelos de negocio están apareciendo como respuesta a las nuevas necesidades de los consumidores. “Uno de los rubros más afectados en los inicios de la pandemia fue el de alimentos y bebidas”, señala Patricio Velásquez, gerente técnico de Quito Turismo. Por ello, explica, una de las primeras medidas que se tomó a escala nacional fue habilitar el sistema de entrega a domicilio. A medida que pasaron los meses, el problema se agravó. Entonces, asegura Velásquez, varios establecimientos tomaron la decisión de disminuir de tamaño o cerrar. Otros optaron por mudarse a espacios que les permitan enfocarse en la producción; ya no en la atención presencial. (Alvarado, 2020)

El cierre de negocios de alimentos y bebidas se evidencia El 14% de establecimientos turísticos cerraron desde el inicio de la emergencia sanitaria hasta agosto, de acuerdo con datos de Quito Turismo. Este rubro incluye a negocios de alojamiento, alimentos y bebidas,

operación e intermediación turística, transporte turístico, recreación, diversión y esparcimiento. El 25% de negocios del sector de alimentos y bebidas cerró en el mismo lapso. Debajo de esta categoría están los restaurantes, cafeterías, bares, discotecas y fuentes de soda. Mientras tanto, si se habla específicamente de restaurantes, el 19% cerró. “Es el valor más bajo de cierre respecto al promedio”, indica Velásquez. Los datos se basaron en el catastro de 2019. En este constaban 4800 establecimientos turísticos. (Alvarado, 2020)

El levantamiento de información se hizo a través de llamadas telefónicas a los propietarios y con base en datos del SRI. En zonas como La Mariscal, de concentración de este tipo de negocios, se evidencia el cierre de establecimientos. (Alvarado, 2020)

El impacto a escala nacional Rodrigo Duarte, chef y colaborador de la Asociación de Chefs del Ecuador (ACE), dirigió una encuesta, a través de la página web de la ACE, con el fin de conocer el impacto del Covid-19 en el sector. Respondieron 89 personas de 16 provincias (Azuay, Chimborazo, Cotopaxi, El Oro, Orellana, Guayas, Imbabura, Loja, Los Ríos, Manabí, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Santo Domingo, Sucumbíos y Tungurahua). La encuesta arrojó datos que reflejan crisis en el sector. El 65% de los encuestados vio empeorar su negocio, al tiempo que el 60% vio un incremento en el costo de los alimentos. 83% percibe temor por parte de los clientes al ingresar a los establecimientos. 45% de los encuestados tuvo Covid-19 en su círculo cercano y el 20% ha tenido casos graves en su círculo cercano. (Alvarado, 2020)

La ACE también cuestionó a los encuestados sobre el uso de desechables, pues promueve la disminución de estos artículos a través de educación y campañas. El 73% usa más desechables que antes de la pandemia, mientras que el 10% utiliza menos desechables. El sector de alimentos y bebidas muestra resiliencia Otros negocios están adaptándose. Entre ellos están los bares y discotecas. Estos han sido los más afectados, pues aún no tienen autorización para reabrir. Entonces, están adecuando sus instalaciones para funcionar como cafeterías o restaurantes.

Este es el caso del bar Rock and Beef, ubicado en La Mariscal. Este local, especializado en comida cubana, está adecuando su actividad para restaurante. Uno de los cambios tiene que ver con la venta de bebidas alcohólicas: estas siempre deben estar acompañadas de alimentos. El Municipio de Quito busca apoyar estos procesos a través del estímulo para usar veredas y estacionamientos de la Zona Azul. “Habrá más facilidades para la ocupación de espacios públicos”, asegura Velásquez. El objetivo es que restaurantes y cafeterías puedan compensar la reducción de aforo al 50% con la adecuación de mesas en los exteriores. Finalmente, la pandemia ha provocado que haya un menor impulso a la

creación de establecimientos gastronómicos presenciales, mientras que ha crecido el apareamiento de restaurantes en la nube. Así lo dice Duarte, quien también es docente de la carrera de gastronomía de la Universidad Técnica Particular de Loja. “Los chefs están adaptando sus cocinas domésticas para hacer producción de alimentos y entrega a domicilio o ‘take out’, indica. (Alvarado, 2020)

COVID – 19

El coronavirus como se lo conoce popularmente, es una amplia familia de virus, tiene la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves.

Tras la aparición del coronavirus, varios países se vieron en la obligación de tomar la medida del aislamiento para evitar más contagios, ya que este virus tiene un nivel de transmisión alto.

Desde su primer contagio en China y progresivamente por Europa, los restaurantes, cafeterías y demás establecimientos de servicio de alimentos y bebidas se vieron forzados a cerrar por el aislamiento, también hoteles, centros comerciales, el transporte público dejó de estar disponible y las personas deben permanecer en sus hogares. Por lo tanto, algunos negocios tuvieron la obligación de cerrar sus operaciones como pasó con El Café de la Vaca que contaba con 15 años de funcionamiento y se acogió al numeral 6 del artículo 169 del código de trabajo para despedir a los 150 empleados aproximadamente.

Las medidas de prevención para las personas en general han sido analizadas y requeridas por la organización mundial de la salud, sin embargo, cada país toma diferentes precauciones según su situación. Pues como se sabe no se pueden tomar las mismas prevenciones en España a diferencia de Ecuador, pues ambos países tienen diferencias económicas, de población y sistema de salud.

A continuación, se identificará algunas de las medidas de cuidado que rigen en Ecuador: En los puntos de entrada al país como fronteras terrestres, se ha reforzado las medidas preventivas con la implementación de puntos informativos y sensibilizaciones del COVID – 19 para el personal de aduana y viajeros.

De manera general el uso de mascarilla, guantes y la desinfección de manos antes de ingresar a los centros comerciales, poder ir a los mercados municipales o las grandes cadenas de supermercados son otras medidas implementadas para evitar el contagio. Evitar que personas menores de 18 años y mayores de 55 años salgan ya que son los más propensos a

contagio, la desinfección de lugares públicos, el uso de salvo conductos para las personas que trabajan en hospitales, supermercados u otros servicios de primera necesidad, el cierre de aeropuertos, etc.

Si bien es cierto que el servicio a domicilio está vigente, la mayoría de los locales solicitados por los clientes para este servicio son lo que brindan comida rápida. Pues el servicio de ellos es más reconocido y su publicidad es mayor a diferencia de otros negocios.

Tal es el caso como de KFC o Pizza Hut, pues estas son las mayores cadenas de comida ofreciendo pollo y pizzas respectivamente. Por lo tanto, deben presentar normas de sanidad para poder repartir sus productos hacia sus clientes.

A continuación, se muestra lo que las páginas web muestran a conocimiento generar las medidas que toman para poder realizar el servicio a domicilio.

También en estos días, Pizza Hut está contigo

Hemos establecido el nuevo Servicio de Entrega CERO CONTACTO, que asegura la calidad y seguridad de entrega de nuestros productos.

Todos los que trabajamos en Pizza Hut somos conscientes de que estamos viviendo tiempos excepcionales, en los que es imprescindible la participación de toda la sociedad para frenar la **propagación del COVID-19 en Ecuador**.

Por ello presentamos el **Servicio de Entrega CERO CONTACTO**, gracias al cual nuestros clientes pueden seguir disfrutando de nuestros productos con plena tranquilidad y confianza. Este servicio estará disponible para los pedidos que se paguen a través de nuestra web o callcenter.

En qué consiste el Servicio de Entrega CERO CONTACTO

Es un servicio con un estricto protocolo de actuación para garantizar la seguridad de nuestros empleados y clientes.
Funciona así:

- 1** Pide por nuestra web [pizzahut.com.ec](https://www.pizzahut.com.ec) o call center 1700 007 007.



Figura 8. Pizza Hut. (2020). Protocolo para servicio a domicilio durante la cuarentena. En: <https://www.pizzahut.com.ec/>

- 2 Nuestros motorizados lavan y sanitizan sus manos antes de tomar el pedido desde un lugar especial.



- 3 El motorizado recibe un kit de limpieza que consta de Alcohol gel, guantes, mascarilla funda base, bolsa y voucher, tu pedido lo pone en la funda y en la caja de la moto.

- 4 Nos trasladamos al lugar de reparto y notificamos nuestra llegada. Ten a mano un esfero para firmes el voucher.



Figura 9. Pizza Hut. (2020). Protocolo para servicio a domicilio durante la cuarentena. En: <https://www.pizzahut.com.ec/>

- 5 Se ubica el pedido y el voucher sobre una caja vacía, así los productos no tocan el suelo.



- 6 Inmediatamente el repartidor se aleja a una distancia mínima de 2 metros y espera a que el cliente recoja el producto.



- 7 Una vez que el cliente ha recogido el producto y se ha marchado, el repartidor recoge la caja vacía.

Figura 10. Pizza Hut. (2020). Protocolo para servicio a domicilio durante la cuarentena. En: <https://www.pizzahut.com.ec/>

En este ejemplo, se observa que Pizza Hut tiene normas para la entrega a domicilio, sanidad tanto para el cliente externo, como para el cliente interno. De esta manera, algunas cadenas de comida distribuyen sus productos. Es una manera de cuidar la salud de todos de manera responsable y eficaz.

Sin embargo, no se sabe en cuantas de las veces se cumplen estos parámetros ya que en estos tiempos la demanda aumentó, por lo tanto, los motorizados no disponen del tiempo para poder realizar este proceso.

También se puede deducir que poner la comida encima de una caja para que no toque el suelo, no es tan bien visto para el cliente, incluso puede no ser tan efectivo, pues los virus o microorganismos del suelo pasan en cuestión de segundos de un lado a otro, por lo tanto, la contaminación sería incluso peor que entregar mano a mano el producto.

Como explica el parámetro tres, el motorizado recibe un kit de limpieza. Con esto se asegura la seguridad de los clientes externos, entonces no sería necesario poner en el piso, pues podría solicitarle al cliente que se desinfecte las manos antes de recibir el producto con el alcohol en gel que recibe, si bien es cierto, no se sabe si el cliente externo se ha lavado antes de salir a recoger el pedido.

Con este ejemplo, se demuestra parte de la demanda, pues si el servicio a domicilio siempre se mantuvo vigente, desde esta forma de hacer llegar al cliente sus pedidos se aplicaron medidas de sanidad para evitar contagios e incluso poder controlar de manera eficaz la cuarentena.

Cuando se levante la cuarentena, seguramente las personas van a salir desesperadas a restaurantes, parques, centros comerciales, cines, cafeterías, plazas, lugares turísticos, etc. Pues estar encerrado por más de tres meses en el hogar causa estrés e incluso desesperación por salir para realizar actividades de distracción. Seguramente existirán varias personas en un mismo lugar y para evitar miedo o pánico en las personas de que pueden ser contagiadas por la pandemia en el lugar.

Añadiendo a las personas que solo pudieron salir de la casa al trabajo y viceversa, hubo problemas de transporte, pues a pesar de que pocas unidades funcionaban para personas que trabajan en servicios de primera necesidad, no eran suficientes para trasladar a todas las personas de las paradas hacia su lugar de trabajo o casa. Eso afecta a las personas en nivel de estrés, inseguridad, etc.

Cabe destacar que mientras la cuarentena se encuentra vigente, las noticias tampoco son buenas, con esto se incrementa aún más la presión, en Ecuador la crisis económica no es para dejarla de lado, al igual que la cantidad de desempleos y tampoco se puede ignorar los aumentos de contagios del COVID – 19 y el número de fallecidos.

Este análisis demuestra la psicología que la gente durante la cuarentena es variable y muy vulnerable, pues la presión y el estrés están presentes en la mayoría y eso puede causar

cambios en las demandas de las personas al momento de solicitar servicios de alimentos y bebidas.

Ya que los establecimientos que ofrecen servicio de alimentos y bebidas puedan reabrir sus puertas, hay muchos campos que cubrir. Desde el espacio entre las mesas hasta el uso de insumos de bioseguridad.

En los siguientes párrafos se mostrará algunas de las soluciones para la reapertura de los establecimientos, tomando en cuenta tanto al cliente externo, como al cliente interno. Como egresado de gastronomía, se puede comprender a las dos partes con equidad e imparcialidad. Así ambas partes puedan estar tranquilas frente a la situación sanitaria que vive el mundo.

Capacidad de los restaurantes

Los restaurantes tienen una capacidad determina, no importa el tipo de comida que sirvan pues el número de mesas está establecido. Sin embargo, con la pandemia, se pueden ver varios ejemplos de modelos para restaurantes que contienen un vidrio en medio de la mesa para que no se transmitan virus o bacterias.

En Hong Kong, una localidad cercana donde se inició la pandemia se ha creado una especie de manual sobre el manejo de la pandemia, pues cabe destacar que en esta ciudad sufrió un periodo de protestas de seis meses que obligó a varios restaurantes y tiendas a cerrar, algo parecido a lo que se ha tratado sobre la pandemia. Este manual fue creado por un grupo de restaurantes y puede servir para el resto del mundo. (Hanbury, 2020)

Restaurantes a media capacidad



Figura 11. Hanbury. (2020). Distancia entre cada mesa. Black Sheep Restaurants. En: <https://cdn.businessinsider.mx/>

Esta es una de las reglas para los restaurantes, como se puede observar en el ejemplo fotográfico, los ocupantes necesitan saltar una mesa, sin embargo, las personas que se conocen entre sí ya sean familiares o amigos están sentados juntos. También se observa que la mesera usa mascarilla. Incluso en los momentos más ocupados, cada restaurante solo debe ocupar el 50% de su capacidad. (Hanbury, 2020)

La hospitalidad no era lo primero, la seguridad sí

Cuando el cliente llega, se les pide que completen un formulario de declaración de salud, confirmando que no han dado positivo por el virus en los últimos 14 días, no hayan tenido contacto directo con alguien que ha presentado síntomas o en otros casos haya viajado fuera de Hong Kong.

También se pide que proporcionen datos de contacto para que el restaurante pueda comunicarse con cualquier persona que haya cenado en el establecimiento ya que puede ser necesario en el futuro.

A continuación, se toma la temperatura con termómetro y se les ubica en una mesa, a más de metro y medio de distancia de la siguiente. También se han rechazado a docenas de personas todas las noches, pues las normas de seguridad son tanto para los clientes, como para los trabajadores. (Hanbury, 2020)

Pelear entre el negocio y la seguridad de todos

Mantener los restaurantes a la mitad de su capacidad todas las noches, no es bueno para los negocios, esta parte es la más difícil de la crisis, pues hay que mitigar el fracaso financiero total y combatir el virus. Sin embargo, los restaurantes van a volver, se recomienda no esperar a que las cosas vuelvan a la normalidad ya que tardará mucho tiempo y además la vida como era antes no regresará a ser la misma.

Los restaurantes pueden volverse más importantes de lo que son, cuando todo se calme pues es la última frontera no digital, utilizada por las personas para alejarse de la tecnología avanzada que existe y poder convivir con sus conocidos. (Hanbury, 2020)

Uso de seguridad biológica en restauración

Al inicio de la pandemia para asistir a mercados y otros lugares donde se pueda adquirir productos de primera necesidad para el consumo humano, era necesario el uso de guantes, mascarilla, gafas de protección y el alcohol en gel.

Sin embargo, actualmente se ha informado que el uso de guantes no aporta protección adicional respecto a la higiene de manos, incluso puede incrementar las posibilidades de

transmisión del virus entre personas a partir de superficies contaminadas. Los médicos argumentan que no son necesarios porque el virus no puede penetrar en la piel sana, por tanto, no es posible la transmisión de la enfermedad de esta manera. El uso de guantes es recomendable cuando se tenga que manipular frutas y verduras, pero se debe retirar inmediatamente, una vez que se haya finalizado su uso.

Por lo tanto, el uso de guantes para los trabajadores de los restaurantes no es recomendado, pues se puede contaminar rápidamente de la enfermedad. El uso de alcohol en gel y lavado de manos debe ser frecuente, aunque antes de la pandemia, este proceso era necesario varias veces en la jornada laboral, ya que la higiene en el área de cocina y servicio es primordial para poder ofrecer calidad en el producto como lo indican las buenas prácticas de manufactura (BPM).

CAPITULO III: INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICO

3.1 Antecedentes diagnósticos

Tras la aparición del coronavirus, el mundo en general tuvo impactos sociales, económicos, etc. Uno de los más fuertes, fue para el sector turístico y gastronómico. Si bien la reactivación económica ha tenido inicio, sus resultados no son los esperados y con lo sucedido en el país en el último feriado de fin de año, los golpes fueron aún peores que los de la pandemia y el confinamiento social. Actualmente se pudo observar que varias personas ya tenían preparado la materia prima para todas las reservaciones realizadas, pero el gobierno nacional decidió cerrar tanto: playas, minimizar el comercio en general, eventos sociales, haciendo que la afectación sea aún peor. El efecto fue negativo, ya que, si se detuvo las aglomeraciones, los contagios no tuvieron una baja y más bien subieron.

Con el desarrollo del proyecto, se puede realizar un enfoque adicional que incluye las malas decisiones del gobierno y afectan en general a los establecimientos de alimentos y bebidas, buscando ayudar a los socios para que su restaurante no se vea tan afectado por otros factores.

3.2 Metodología

- **Descriptiva:** Disponer una descripción de una manifestación o elemento, sin buscar causas ni consecuencias.

- **Cualitativa:** Basada en obtención de datos en principio no cuantificables, basados en la observación. Datos obtenidos son subjetivos y poco controlables, se centra en aspectos descriptivos.

- **Cuantitativa:** Estudio de la realidad a través de diferentes procedimientos basados en la medición.

3.3 Técnica de investigación

Encuesta

Técnica de recolección de datos para investigación social. Constituida por una serie de preguntas dirigidas a una porción representativa de una población, tiene como finalidad averiguar estados de opinión de las personas ante asuntos específicos.

Muestra

Se ha realizado la encuesta a 10 socios de restaurantes medianos y pequeños en el sector norte de la ciudad de Quito. También a 10 trabajadores de restaurantes y además 10 clientes.

Encuesta a socios



- 1) ¿Cuál fue la gravedad de la afectación de la pandemia al negocio?
Alta Media Baja
- 2) ¿En algún momento se vio forzado a cerrar en medio de la cuarentena?
Sí No
- 3) ¿Qué tipo de medidas tomo para enfrentar la cuarentena?
Medidas económicas Medidas de bioseguridad Ambas
- 4) ¿Está de acuerdo con la reducción de capacidad por parte del gobierno y alcaldías?
Sí, es necesario para evitar contagios
No, se puede realizar otras medidas, hay pérdidas por la reducción del aforo.
- 5) ¿Desearía que se cree una certificación para que los locales cumplan medidas de bioseguridad?
Sí No
- 6) ¿Le sería viable un plan de contingencia sobre la bioseguridad?
Sí No
- 7) ¿Usaría las recomendaciones dadas por el plan en su local?
Sí No

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta fue realizada a través de la plataforma Google Forms a un total de 10 personas en el distrito metropolitano de Quito, los resultados son los siguientes:

¿Cuál fue la gravedad de la afectación de la pandemia al negocio?
10 respuestas

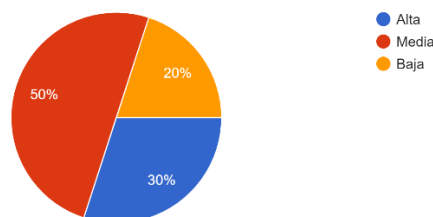


Figura 12. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta uno se obtuvo que la mayoría de personas tuvieron una afectación media en su negocio por la pandemia.

¿En algún momento se vio forzado a cerrar en medio de la cuarentena?
10 respuestas

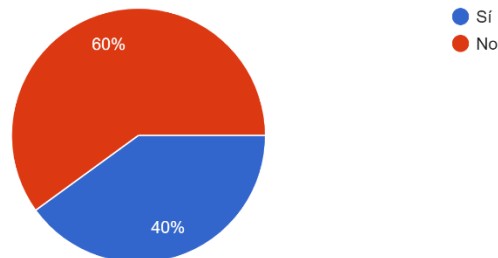


Figura 13. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta dos se obtuvo que la mayoría tuvo que cerrar sus locales, pero otros no.

¿Qué tipo de medidas tomo para enfrentar la cuarentena?
10 respuestas

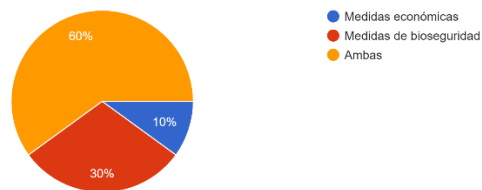


Figura 14. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta tres se obtuvo que la mayoría aplicó medidas económicas y de bioseguridad ante la pandemia.

¿Está de acuerdo con la reducción de capacidad por parte del gobierno y alcaldías?
10 respuestas

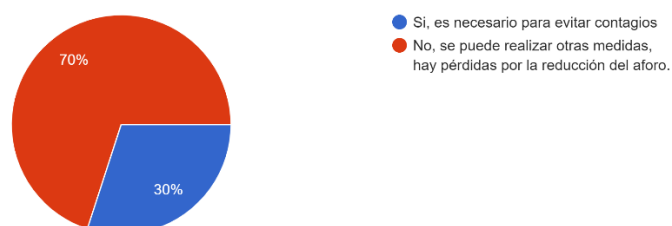


Figura 15. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cuatro se obtuvo que la mayoría no está de acuerdo ante la reducción de capacidad por parte del gobierno y las alcaldías.

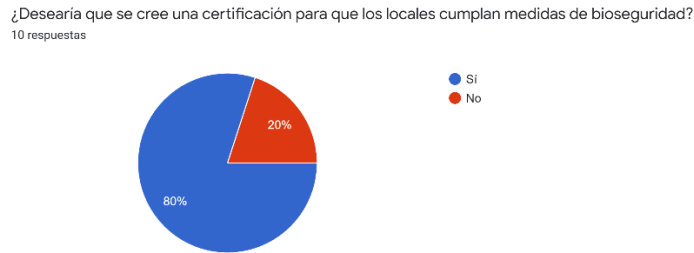


Figura 16. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cinco se obtuvo que la mayoría desearía la creación de una certificación para identificar que los locales cumplen con medidas de bioseguridad.

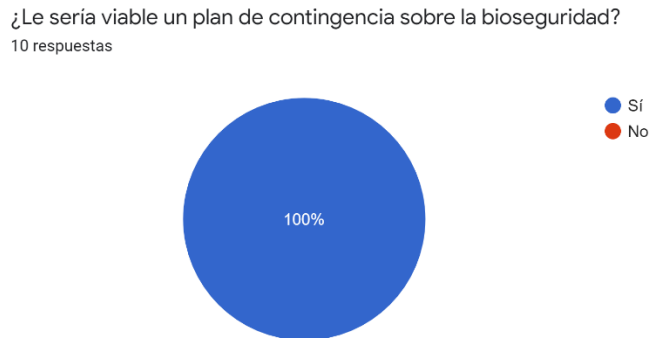


Figura 17. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta seis se obtuvo que todas las personas encuestadas están de acuerdo con la realización de un plan de contingencia sobre la bioseguridad.

¿Usaría las recomendaciones dadas por el plan en su local?
10 respuestas

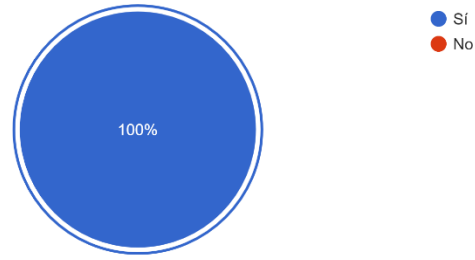


Figura 18. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta siete se obtuvo que todas las personas utilizarían las recomendaciones dadas por el plan en sus establecimientos.

Análisis de resultados

Para dar como proyecto válido se tomó en cuenta la pregunta 6 y la pregunta 7. Dando como resultado en ambas preguntas el 100% de respuestas positivas, teniendo como conclusión que, el plan de contingencia ayudaría mucho a los restaurantes del sector norte de la ciudad de Quito.

Encuesta a trabajadores.



- 1) ¿En su lugar de trabajo existen medidas de bioseguridad?
Si. No.
- 2) ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?
Si, no hay riesgo de contagio.
No, hay pequeños fallos en el sistema aplicado.
- 3) ¿Qué tipo de insumos de bioseguridad utiliza?
Solo mascarilla.
Mascarilla, traje de bioseguridad.
Mascarilla, protector de calzado, traje de bioseguridad.
Mascarilla y guantes.
Todas las anteriores.

4) ¿Ha sentido problemas respiratorios al usar por tiempo prolongado la mascarilla?

Sí No

5) En caso de sentir problemas: ¿Se permite realizar pausas en su lugar de trabajo para poder respirar mejor?

Sí No

6) ¿Existe el uso de gel en todas las áreas de las instalaciones del restaurante?

Sí No

7) ¿Se ha realizado algún tipo de prueba para detectar el COVID – 19?

Si No

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta fue realizada a través de la plataforma Google forms a un total de 10 personas en el distrito metropolitano de Quito, los resultados son los siguientes:

¿En su lugar de trabajo existen medidas de bioseguridad?
10 respuestas

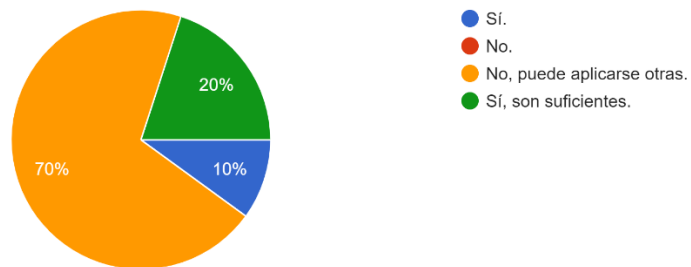


Figura 19. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta uno se obtuvo que la mayoría de las personas no están de acuerdo con las medidas de bioseguridad en su lugar de trabajo.

¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?
10 respuestas

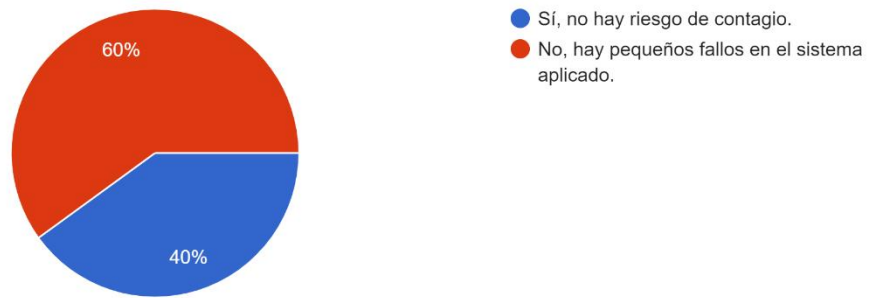


Figura 20. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta dos se obtuvo que la mayoría de las personas no se sienten seguras en su lugar de trabajo.

¿Qué tipo de insumos de bioseguridad utiliza?
10 respuestas



Figura 21. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta tres se obtuvo que la mayoría utiliza mascarilla, guantes, traje de bioseguridad y protector de calzado en su lugar de trabajo.

¿Ha sentido problemas respiratorios al usar por tiempo prolongado la mascarilla?
10 respuestas

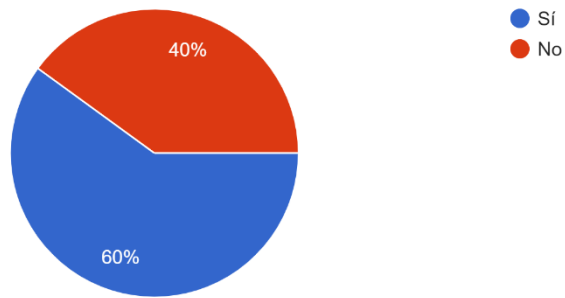


Figura 22. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cuatro se obtuvo que la mayoría siente problemas respiratorios, tras el uso prolongado de la mascarilla.

En caso de sentir problemas: ¿Se permite realizar pausas en su lugar de trabajo para poder respirar mejor?
10 respuestas

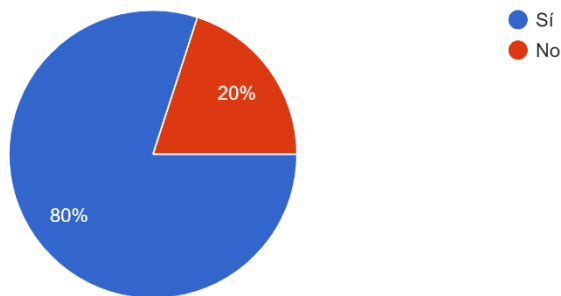


Figura 23. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cinco se obtuvo que a la mayoría se le permite realizar pausa para respirar en su lugar de trabajo.

¿Existe el uso de gel en todas las áreas de las instalaciones del restaurante?
10 respuestas

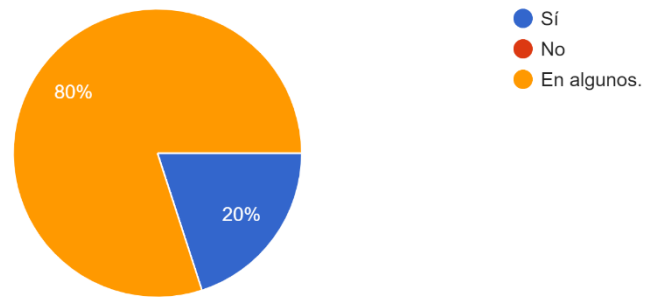


Figura 24. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta seis se obtuvo que la mayoría de los establecimientos tiene gel desinfectante en pocas áreas y no en todas.

¿Se ha realizado algún tipo de prueba para detectar el COVID - 19?
10 respuestas

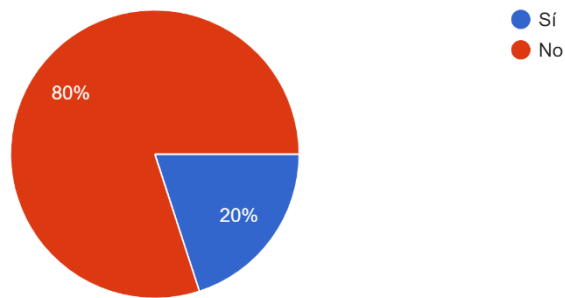


Figura 25. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta siete se obtuvo que la mayoría de las personas no se ha realizado una prueba para detectar COVID – 19.

Análisis de resultados

Para dar como proyecto válido se tomaron en cuenta las preguntas 1, 3 y 7. De esta manera se puede proceder en la corrección del sistema aplicado en algunos establecimientos.

Encuesta a clientes.



1) ¿Ha notado diferencia entre el servicio antes de la pandemia y después de la misma?

Sí No

2) ¿El establecimiento menciona el uso de medidas de bioseguridad?

Si No

3) ¿Los restaurantes cumplen con las medidas de bioseguridad?

Sí No

4) ¿Ha escuchado sobre algún restaurante que frecuentaba antes de la pandemia, pero tuvo que cerrar?

Sí No

5) ¿Con qué magnitud ha afectado para usted la pandemia al sector gastronómico?

Alta., varios restaurantes cerraron.

Medio, hubo varios locales que seguían atendiendo.

Bajo, solo hubo cambio en las medidas de bioseguridad.

6) Actualmente, ¿Los establecimientos siguen utilizando medidas de bioseguridad?

Si. No

7) ¿Está usted de acuerdo con las medidas de bioseguridad aplicadas en el ámbito gastronómico?

Sí, son efectivas. No, puede mejorar.

TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta fue realizada a través de la plataforma Google forms a un total de 10 personas en el distrito metropolitano de Quito, los resultados son los siguientes:

Ha notado diferencia entre una el servicio antes de la pandemia y después de la misma?
10 respuestas

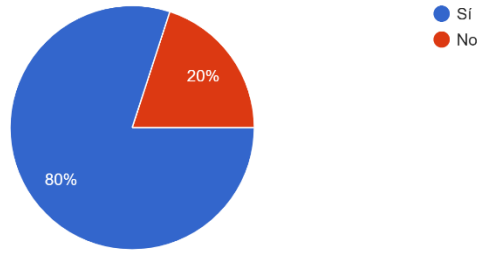


Figura 26. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta uno se obtuvo que la mayoría de las personas si ha notado una diferencia en el servicio antes y después de la pandemia.

El establecimiento menciona el uso de medidas de bioseguridad
10 respuestas

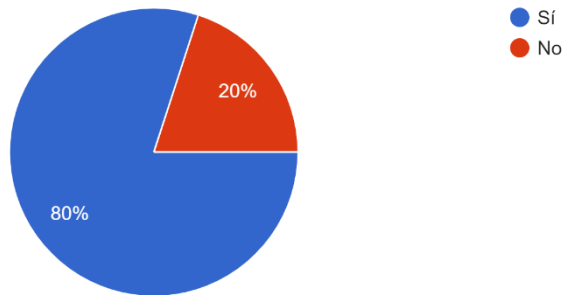


Figura 27. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta dos se obtuvo que los establecimientos visitados si mencionan el uso de medidas de bioseguridad.

Los restaurantes cumplen con las medidas de bioseguridad
10 respuestas

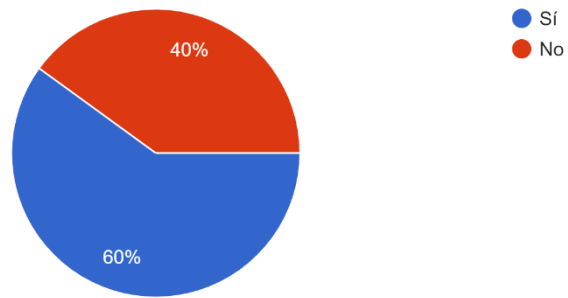


Figura 28. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta tres se obtuvo que la mayoría de los restaurantes no cumplen con las medidas de bioseguridad.

Ha escuchado sobre algún restaurante que frecuentaba antes de la pandemia, pero tuvo que cerrar?

10 respuestas

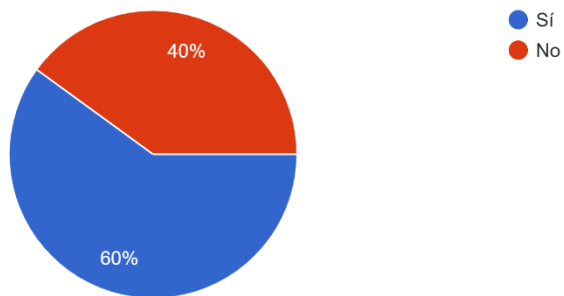


Figura 29. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cuatro se obtuvo que la mayoría ha escuchado sobre restaurantes que tuvieron que cerrar por la pandemia.

¿Con qué magnitud ha afectado para usted la pandemia al sector gastronómico?
10 respuestas

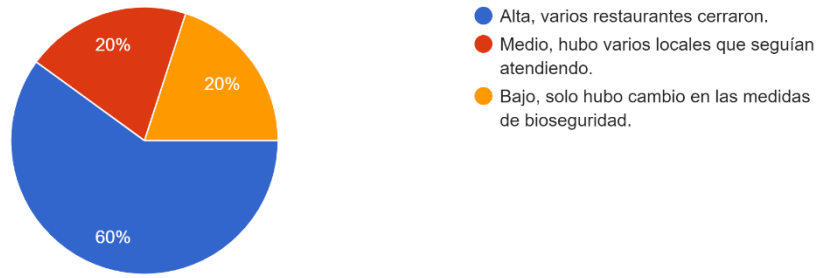


Figura 30. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta cinco se obtuvo que la mayoría piensa que la afectación de la pandemia al sector gastronómico fue alta.

Actualmente: ¿los establecimientos siguen utilizando las medidas de bioseguridad?
10 respuestas

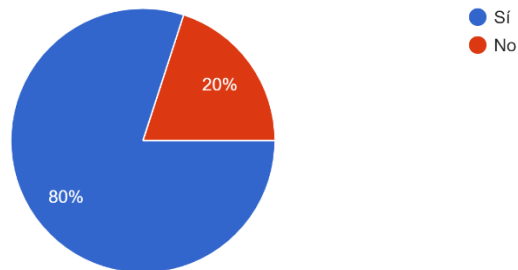


Figura 31. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta seis se obtuvo que la mayoría de las personas piensa que los establecimientos siguen usando las medidas de bioseguridad.

¿Está usted de acuerdo con las medidas de bioseguridad aplicadas en el ámbito gastronómico?
10 respuestas

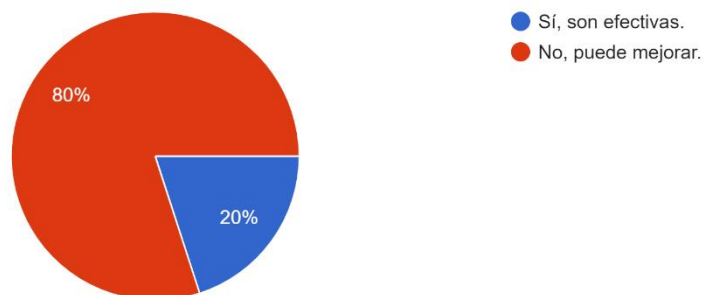


Figura 32. Alexander Saltos, Encuesta Realizada en Google Forms.

Análisis

Después de realizar la encuesta, en la pregunta siete se obtuvo que la mayoría de las personas no están de acuerdo con las medidas de bioseguridad aplicadas en el ámbito gastronómico.

Análisis de resultados

Para dar como proyecto válido se tomaron en cuenta las preguntas 3, 4 y 5. Dando como resultado que los clientes no creen que la aplicación de las medidas de bioseguridad sea correcta.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

1 Tema

“Plan de contingencia-emergencia hacia bioseguridad para establecimientos gastronómicos en el sector norte de la ciudad de Quito”.

2 Datos informativos

Institución: Instituto Tecnológico Internacional.

Beneficiarios: Socios de Floresta Pizza.

Macro localización: Norte de Quito, sector Floresta.

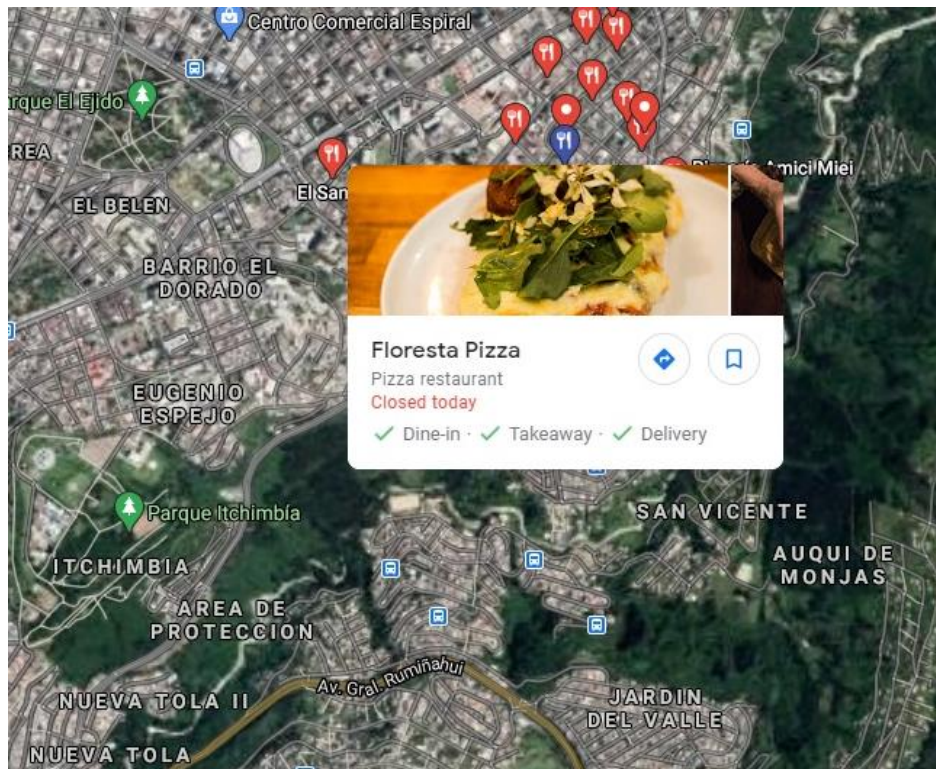


Figura 33. Google Maps. (2021). Macro localización de Floresta Pizza. En:

<https://www.google.com.ec/>

Micro localización: Valladolid e13-98 y, Quito 170109.

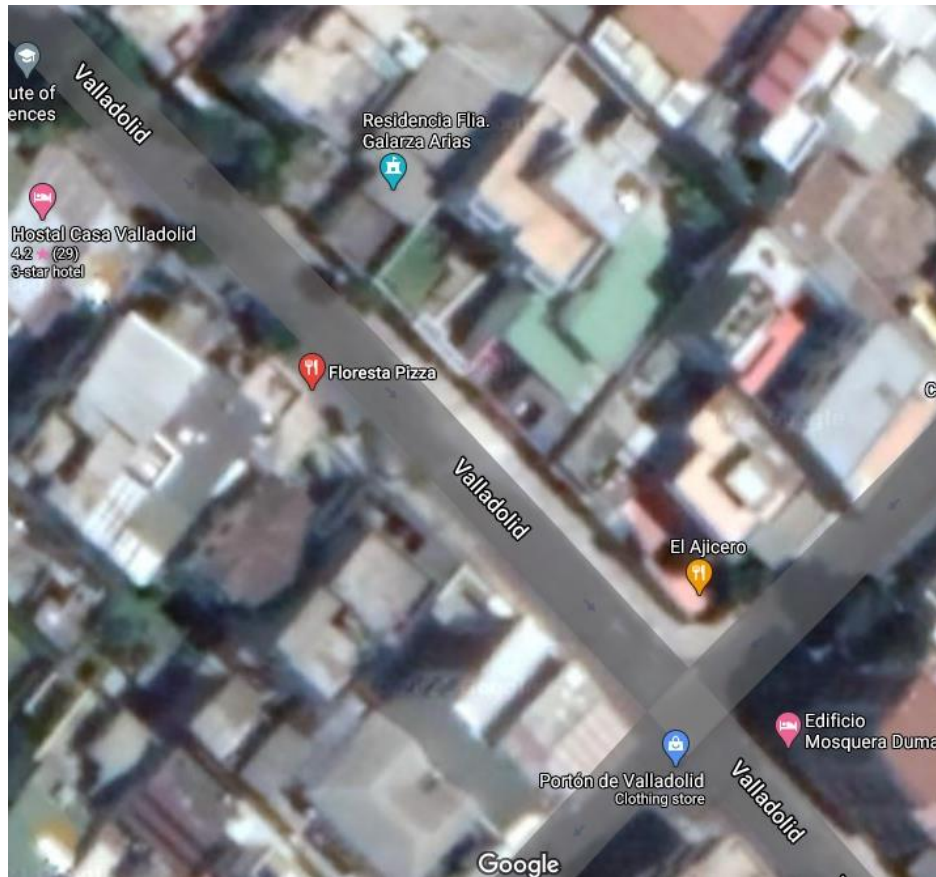


Figura 34. Google Maps. (2021). Microlocalización de Floresta Pizza. En: <https://www.google.com.ec/>

Tiempo estimado de ejecución: (tiempo de duración de pandemia) disposición COE

2 Esquema de la propuesta

2.1 Viabilidad

Con el problema de la pandemia de Covid – 19, están apareciendo algunas cepas a nivel mundial, por lo que, en algunos países se ha decidido regresar a la cuarentena que implica el confinamiento social. No hay que quitar como posibilidad que Ecuador pueda aplicar la misma medida para frenar los contagios. Por lo tanto, es viable la realización de este plan, ya que puede servir para locales que durante el periodo de agosto – diciembre, decidieron abrir sus puertas y existe el riesgo de una nueva cuarentena.

2.2 Impacto

Social

El impacto social del proyecto se basa en la ayuda que requieren los restaurantes para que cumplan con las medidas de bioseguridad necesarias, para que tanto el cliente como el trabajador pueda sentirse seguro en el establecimiento, sin la necesidad de tener riesgo de

contagio dentro y fuera del local. También, se menciona la responsabilidad que debe tener cliente y trabajador mientras se encuentran fuera del horario de servicio.

Mientras el cliente debe cuidarse mientras cumple con las medidas establecidas por las diferentes entidades gubernamentales y las normas que rigen en el restaurante, el trabajador debe cuidarse de tener contacto con personas positivas del virus, de esta forma, se mantendrá la seguridad tanto para el círculo de trabajo y se cuidará a proveedores y clientes.

Económico

La planificación necesaria para poder afrontar una pandemia, lo cual incluye una cuarentena con el confinamiento social, realizando un análisis de cuál es la mejor forma para comercializar los productos, almacenar y evitar pérdidas por mala sanitización o baja calidad del proveedor. Sin disminuir la seguridad bio alimentaria, sin producir altos costos para el establecimiento.

Ambiental

El uso de insumos biodegradables, tanto en el transporte de los alimentos hacia el cliente, como en el almacenamiento de la materia prima. De esta manera el manejo de desechos es más fácil y ayuda a disminuir la contaminación ambiental.

2.3 Recursos

Los recursos que se va a utilizar para el siguiente proyecto son:

- Señalética
- Recursos tecnológicos
- Recursos humanos
- Suministros de oficina

Talento humano

Las personas involucradas en este proceso son:

- Autor: Erick Alexander Saltos Villacrés.
- Director de trabajo de grado: Chef Santiago Baldeón Tobar
- Diez personas encuestadas, que son propietarios o socios de restaurantes.
- Diez personas encuestadas, que laboren en restaurantes.
- Diez personas encuestadas, que hayan acudido a restaurantes durante o

después del confinamiento social.

Tabla 2. Presupuesto

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDA D	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPOS	Computadora	1	\$400.00	\$400.00
	Impresora	1	\$200.00	\$200.00
SUMINISTROS	Resma de papel	1	\$3.00	\$3.00
	Tinta color	4	\$1.50	\$6.00
	Tinta b/n	4	\$1.00	\$4.00
SEÑALETICA	Carteles impresos	3	\$1.50	\$4.50
DERECHOS DE GRADO	Pago general	1	\$200.00	\$200.00
TOTAL				\$817.50

Desarrollo de la propuesta



Figura 35. Logo de plan de contingencia.

1. Introducción.

El siguiente plan denominado “Plan de contingencia – emergencia hacia la bioseguridad”, ha sido realizado con el fin de informar a los socios de restaurantes medianos y pequeños sobre cómo actuar frente a la crisis de una pandemia que incluya el confinamiento social, teniendo como consecuencia, que los clientes no puedan asistir a los establecimientos de alimentos y bebidas a adquirir el servicio. Mientras apareció el Covid – 19, los diferentes restaurantes empezaron a caer en problemáticas diferentes, relacionadas a lo económico, laboral y social.

Como se sabe, varios locales tuvieron que cerrar al no tener clientes que puedan asistir a los locales, los alimentos empezaban a dañarse ya que no se podía vender ningún platillo, Todas estas problemáticas se pueden solucionar con el conocimiento de este plan, de esta forma se disminuirá el impacto económico y social hacia los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas.

2. Misión

Proporcionar a los socios de los restaurantes una herramienta útil, para reducir el impacto de la crisis económica y social que causa una pandemia o epidemia.

3. Visión

Apoyar a los restaurantes medianos y pequeños del presente y futuro del sector norte de la ciudad de Quito, en el desarrollo del servicio y atención al cliente durante y después de una pandemia.

4. Normas aplicadas para la bioseguridad

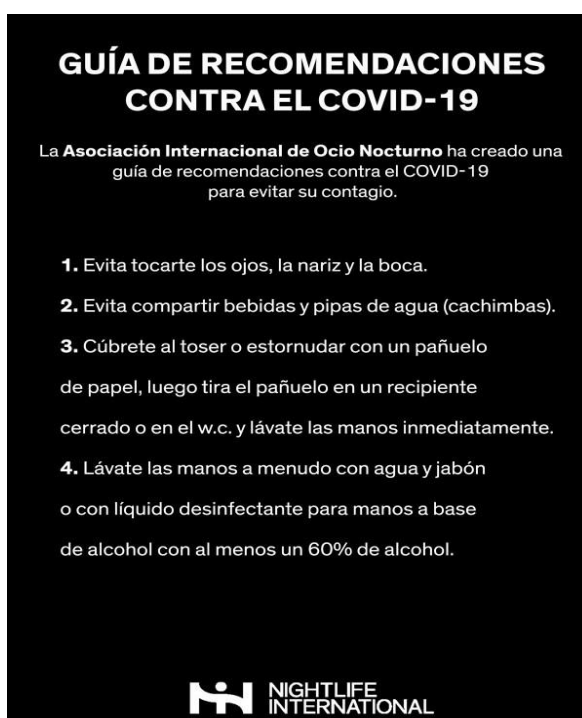


Figura 36.

5. Recepción al personal que forma parte de proveedores.



Figura 37.

Para que el cuidado de la seguridad sea efectivo al momento del contacto entre el proveedor y el cliente, se deben acatar las siguientes medidas:

5.1 Al llegar el proveedor al establecimiento se debe desinfectar el vehículo donde se transporta, antes de acudir a zona de recepción.

5.2 Se sugiere fumigar totalmente al proveedor, pues este es el que llega al establecimiento, manteniendo cero contactos físicos.

5.3 Siempre los trabajadores del establecimiento y el proveedor deben manejar los implementos de bioseguridad:

Mascarilla.



Figura 38.

Guantes.



Figura 39.

Traje de bioseguridad.



Figura 40.

Zapatos antideslizantes cerrados.



Figura 41.

5.4 Es recomendable no usar guantes, al no realizar cambio de los mismos constantemente, hay riesgo de contaminación mayor, fomentar el lavado de manos y desinfección con gel es la mejor opción.

6. Manipulación de la materia prima.



Figura 42.

6.1 Desinfectar el área donde se va a colocar la materia prima.

6.2 Verificar antes de la recepción, el empaque y sellado de la materia prima, debe estar en óptimas condiciones.

6.3 Tener listo el equipo o lugar donde se va a realizar el lavado y desinfección de los alimentos, para evitar la propagación de virus o bacterias.

6.4 Terminado el control de la materia prima, se debe guardar en los empaques respectivos de bodega, refrigeración o congelación.

7. Recepción a personal del restaurante.



Figura 43.

Tomando como una guía para este plan, se ha tomado los siguientes protocolos de “Cocina Segura para establecimientos de alimentos y bebidas”, proyecto desarrollado en 14 países de América y cuenta con el apoyo de WORLDCHEFS.

7.1 El cuidado del personal es importante, se debe tomar precauciones con socios y personas que laboran en el restaurante.

Por lo tanto, no deben asistir a trabajar, las personas que presenten sintomatología asociada a Covid – 19, hasta descartar el positivo. También se menciona a personas que han tenido contacto con un caso confirmado, por lo tanto, se debe dar el seguimiento de 14 días.

Si existen personas que se incluyan dentro de grupos de atención prioritaria tales como: adultos mayores, personas con discapacidad o que padecen enfermedades catastróficas.

7.2 En el transporte al lugar del trabajo, se debe utilizar ropa diferente a la que se usa en el establecimiento. El personal debe mantener el distanciamiento social, mientras esta en el transporte, usar la mascarilla y es indispensable que tenga un recipiente con alcohol en gel 70%.

7.3 Al ingresar al lugar de labores, se debe evitar usar un sistema biométrico para todos los trabajadores, la temperatura debe ser mínima a 38°C, desinfectar calzado con solución de cloro, lavado de manos, cambio de ropa y uso de EPP de buen estado.

8. Durante el trabajo.



Figura 44.

8.1 Respetar los protocolos de higiene y manipulación de alimentos.

8.2 Mantener la distancia entre los trabajadores e incrementar la frecuencia del lavado de manos durante 40 segundos mínimo.

8.3 Tener precaución al toser o estornudar, cubrir boca y nariz con el codo o hacer uso de paño desechable.

8.4 Desinfectar los objetos tanto personales como de la institución, el uso de la mascarilla no debe durar más de 4 horas y los guantes solo en caso necesario. Cabe destacar que al cambiar de tarea se debe cambiar de par de guantes.

En este punto cabe mencionar que el uso de guantes puede causar problemas económicos por el cambio constante que se debe realizar.

8.5 Si alguna persona dentro del restaurante, sospecha de algún contagio, se debe enviar a la persona a casa, suspendiendo la jornada laboral y desinfectar todas las áreas donde se encontraba. A las personas que tuvieron contacto con el sospechoso de contagio, se debe tomar como expuestas al virus.

9. Personal



Figura 45.

9.1 Todos los ayudantes que deban estar presentes y deben utilizar insumos de protección de bioseguridad como: mascarilla (obligatorio), protector facial u otro dependiendo el riesgo. Los meseros deben minimizar la comunicación oral, la carta o menú debe ser digital o en caso de ser impresa, se debe desinfectar con la toma de pedidos.

Los cajeros deben tener precaución con el dinero, se sugiere medios electrónicos para la cancelación de valores de consumo. Desinfectar frecuentemente las manos al igual que la sanitización de esferos y la facturación electrónica debe ser primordial.

10. Los clientes



Figura 46.

10.1 La atención a distancia se puede realizar por una gestión comercial a través de teléfono, páginas web o aplicaciones, de esta manera reforzar los canales de comunicación y atención al cliente por notificaciones, redes sociales, correo para brindar una experiencia segura.

10.2 Antes de que el cliente ingrese al establecimiento, se debe asegurar la desinfección de calzado, desinfección de manos y el uso de EPP.



Figura 47.

10.3 Una vez dentro del establecimiento, se debe promover el distanciamiento social, que supone a dos metros entre sí.

El aforo debe cumplir con el requisito de distancia interpersonal y la menor manipulación posible de productos.

10.4 Los pedidos se deben realizar con la minoración de comunicación verbal, priorizar el uso de tablets y conservar el distanciamiento.

En caso de recibir el pago en dinero en efectivo, depositar en una bandeja para su desinfección.

11. Pedidos a domicilio



Figura 48.

11.1 En la preparación del pedido, se debe tener las mismas precauciones que en la preparación de otros alimentos. Los colaboradores deben mantener la distancia al menos de un metro.

Los implementos de trabajo de motorizados deben ser desinfectados constantemente, el uso de moto en exteriores como el uso del celular constante es una fuente de peligro para todo el círculo de preparación de alimentos como para el cliente.

La entrega se debe realizar, dejando en la cajuela del vehículo el empaque de los alimentos para minimizar el contacto entre personas. Se debe asegurar también la distancia de 2 metros, evitando el contacto con rejas, puertas, etc.

Antes de que el pedido este en camino, se debe preguntar al cliente si la entrega es dentro de algún conjunto o ciudadela, ya que estas pueden contar con políticas especiales.

12. Señalética a utilizar

Dentro del establecimiento se debe informar a los clientes, trabajadores, las medidas adoptadas por el restaurante, tanto para ingresar como para salir del establecimiento. Para esto se tiene los siguientes carteles:

12.1 Medidas de prevención Covid – 19.



Figura 49.

12.2 Medidas de prevención en centro de trabajo y manipulación de alimentos.

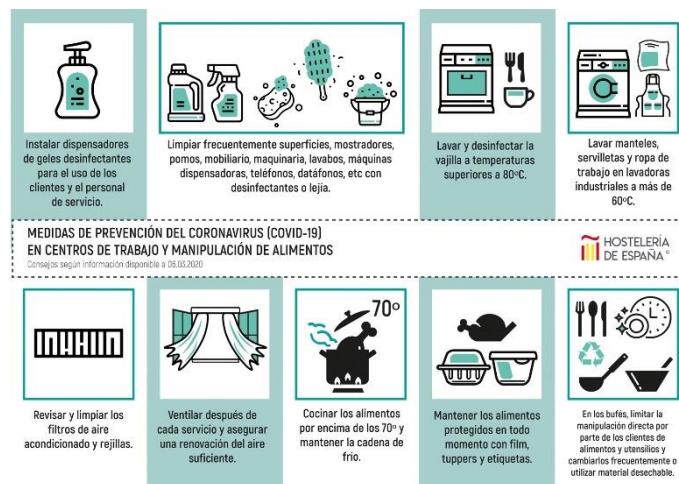


Figura 50.

12.3 Medidas para los clientes.



Figura 51.



Figura 52.

13. ¿Cómo afrontar la crisis económica?



Figura 53.

Una vez dadas las pautas para la implementación de medidas de bioseguridad, se va a platicar a continuación sobre algunas recomendaciones que se pueden tomar para contrarrestar los problemas económicos que se pueden presentar.

13.1 Fijar un presupuesto para emergencias.

En caso de que una pandemia se presente, se puede guardar un porcentaje de las ganancias mensuales para poder contar con un respaldo.

Si no se cuenta con un servicio a domicilio, durante una cuarentena con el confinamiento social, es necesario contar con ello para poder llegar a los clientes.

Uber Eats cuenta con una tarifa única de \$350 para cubrir una tableta que cuenta con el software, de esta manera se puede recibir los pedidos, además se contará con una sesión de fotos de los platos y el soporte de configuración de cortesía.



Figura 54.

Si bien Uber Eats no es la única plataforma digital que cuenta con este servicio, existen otras con diferentes tarifas. Cada una tiene la forma de cobro por el transporte de los alimentos, esta cuota se añade al precio del platillo lo cual varía entre el 20% y 30%.

Otro análisis que se debe incluir, si la implementación del servicio a domicilio corre por parte de los socios, en este caso se deben considerar otros gastos, los cuales van relacionados al mantenimiento de un vehículo como: gasolina, daños en el transporte, son variables que afectarían a la economía directa del restaurante, más si el vehículo se queda dañado en alguna parte lejana de la ciudad. Incluyendo que, si ninguno de los trabajadores tiene licencia tipo A en caso de motos o tipo B en caso de vehículos particulares, es otra contra que se dispone a obstruir y para obtener una licencia de conducir, tal vez no se requiera de un curso, pero si ninguna persona está completamente capacitada para realizar el transporte de alimentos, el servicio a domicilio propio pasa a dificultarse.

Las plataformas virtuales también sus riesgos, el daño de transporte, que el repartidor nunca llegue con el pedido, el descuido de los productos, etc. Es por eso, que se realiza el análisis de los dos medios para brindar el servicio a domicilio, sacando la conclusión que las plataformas virtuales son más efectivas, ya que, si hay fallos en la entrega, se puede contactar con los mismos motorizados para que sean responsables de sus errores.

Si bien las ventas bajan porque los clientes no pueden asistir a los locales, el servicio a domicilio es parte de una reactivación económica para poder llegar a los clientes. De esta manera el establecimiento no tiene la necesidad de cerrar sus puertas por tiempo indefinido.

14. Espacio

Tras la pandemia, se permitió la reapertura de establecimientos gastronómicos con una reducción considerable del aforo, afectando a los locales, sin embargo, se pueden aplicar medidas que permitan que el cliente pueda ocupar las mesas sin problema, tomando en cuenta que actualmente se observa si hay cuatro clientes o más, la mesa se ocupa en su totalidad.

Para algunas ocasiones, los restaurantes pueden aplicar ventanas en medio de las mesas para controlar a las personas y la capacidad. Ya que se puede dar cuatro clientes en cada mesa y no tener suficientes mesas para separar, al igual, las personas que van entre familiares o amigos no aceptarían la idea de separarse en mesas diferentes.

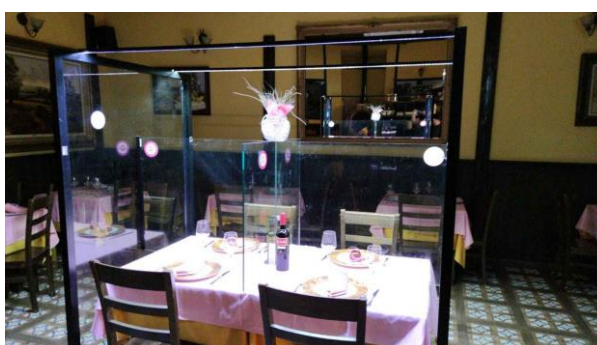


Figura 55.

Otra de las opciones para realizar la separación de mesas es la siguiente:



Figura 56.

De esta manera, se mantendrá los espacios debidos entre las mesas y clientes, satisfaciendo la necesidad de estar a lado de sus seres queridos.

Se pueden considerar opciones realizadas en otros países, como el caso del restaurante Mediamatic Eten en Ámsterdam, Países Bajos que ha creado algo parecido a “mini invernaderos” para acomodar a los clientes con la reducción de exposición al virus.

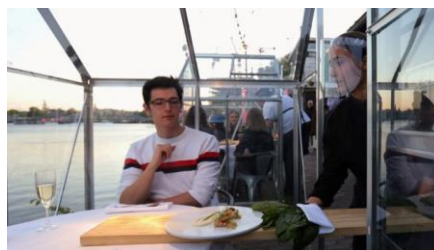


Figura 57.

Como se observa en la foto, los meseros utilizan caretas y guantas para el servicio en una larga tabla que ayuda a mantener la distancia. Esta idea ayuda a ver a todos los clientes sin la incomodidad de sentirse encerrado.

El siguiente ejemplo es de un bar ubicado en la costa del estado de Maryland en Estados Unidos, el lugar es conocido como Fish Tales donde se han dispuesto a darle a todos los comensales una especie de “propia isla”.



Figura 58.

La mesa redonda con dos metros de diámetro, rodea al cliente. Se encuentra sobre ruedas y permite el fácil desplazamiento.

Conclusiones

- El sector gastronómico entró en crisis a causa de la pandemia “COVID – 19” a nivel global.
- La bioseguridad que existe en la actualidad, ha mejorado la calidad de vida y redujo el contagio de enfermedades comunes.
- El proyecto puede ser de gran ayuda en futuras pandemias o epidemias que incluyan el confinamiento social.

Recomendaciones

- Realizar el test de COVID – 19 a los trabajadores en períodos de tiempo cortos, puede ser cada mes.

- Aplicar las normas establecidas por el Gobierno Nacional, ya que pueden aparecer otras diferentes a las ya explicadas.
- Tener en cuenta los distintos tipos de desinfección en áreas de cocina para evitar la propagación de una u otras enfermedades.

Referencias

- Angulo S. (2020). *Crisis del coronavirus: restaurantes cierran o reducen su negocio*. Recuperado el 20 del 2020. Recuperado en: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/crisis-coronavirus-restaurantes-cierran-achican-negocio-10758.html>. Visitado el: 28 de noviembre del 2020.
- Asociación Internacional del Ocio Nocturno. (2020). *Guía de recomendaciones contra el -COVID – 19 en idioma inglés*. En: https://static.hosteltur.com/app/public/uploads/img/articles/2020/03/10/L_170559_covid.jpg. Visitado el: 17 de noviembre del 2020.
- Avilés F. (2020). *Epidemias en la historia del Ecuador*. Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/21/nota/7789680/epidemias-historia-ecuador-fiebre-amarilla-siglo-xix-hasta> . Visitado el: 18 de noviembre del 2020.
- Coquillat Diego. (2020). *Medidas preventivas a implementar en el restaurante contra coronavirus*. Recuperado de: <https://www.diegocoquillat.com/coronavirus-y-restaurantes-medidas-preventivas-y-perspectivas-economicas-de-la-crisis-del-covid-19/>. Visitado el: 20 de noviembre del 2020.
- El comercio. (2020). *Coronavirus en Ecuador: cuarentena, restricciones y teletrabajo*. Recuperado en: <https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-cuarentena-ecuador-teletrabajo-salvoconductos.html>. Visitado el: el 28 de noviembre del 2020.
- El Comercio. (2020). *Medidas para frenar el contagio en el país*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/medidas-contagio-coronavirus-ecuador-emergencia.html>. Visitado el: 20 de noviembre del 2020.
- Galafate C. (2020). *El futuro de la restauración tras la pandemia*. Recuperado de: <https://www.expansion.com/fueradeserie/gastro/2020/04/29/5e9ff7f1468aeb991d8b45fc.html>. Visitado el: 24 de noviembre del 2020.
- González C. (2020). *Cancelación de reservaciones, nuevo problema de restaurantes*. Recuperado de: <https://www.elfinanciero.com.mx/mundo/cancelaciones-o-comensales-sin-reservacion-el-nuevo-problema-de-los-restaurantes-ante-covid>. Visitado el: 26 de noviembre del 2020.
- Hanbury M. (2020). *Grupo de restaurantes de Hong Kong creó una guía básica para los restaurantes de todo el mundo*. Recuperado de:

<https://businessinsider.mx/restaurantes-medidas-covid-cuarentena-sana-distancia/>. Visitado el: 28 de noviembre del 2020.

- Hisour. (s.f.). *Bioseguridad y características principales*. Recuperado de: <https://www.hisour.com/es/biosecurity-40259/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20fue%20utilizado%20por,de%20los%20laboratorios%20de%20investigaci%C3%B3n>. Visitado el: 20 de noviembre del 2020.

- Huguet G. (2020). *Grandes pandemias de la historia*. Recuperado de: https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178. Visitado el 18 de noviembre del 2020.

- Organización mundial de la salud. (2020). *Cronología del Covid – 19*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19> Visitado el: 16 de noviembre del 2020.

- Pizza Hut. (s/a). *Servicio de entrega CERO CONTACTO – coronavirus protocolo*. Recuperado de: <https://www.pizzahut.com.ec/info/coronavirus-protocolo>. Visitado el: 29 de noviembre del 2020.

- Redacción médica. (2020). *Origen y evolución del coronavirus*. Recuperado de: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-origen-evolucion-por-que-no-es-igual-sars-mers-1429>. Visitado el: 16 de noviembre del 2020.

Anexos



- 1) ¿Cuál fue la gravedad de la afectación de la pandemia al negocio?
Alta Media Baja
- 2) ¿En algún momento se vio forzado a cerrar en medio de la cuarentena?
Sí No
- 3) ¿Qué tipo de medidas tomo para enfrentar la cuarentena?
Medidas económicas Medidas de bioseguridad Ambas
- 4) ¿Está de acuerdo con la reducción de capacidad por parte del gobierno y alcaldías?
Sí, es necesario para evitar contagios
No, se puede realizar otras medidas, hay pérdidas por la reducción del aforo.
- 5) ¿Desearía que se cree una certificación para que los locales cumplan medidas de bioseguridad?
Sí No
- 6) ¿Le sería viable un plan de contingencia sobre la bioseguridad?
Sí No
- 7) ¿Usaría las recomendaciones dadas por el plan en su local?
Sí No

Ejemplo de encuesta realizada a propietarios.

- 1) ¿En su lugar de trabajo existen medidas de bioseguridad?
Si. No.
- 2) ¿Se siente seguro en su lugar de trabajo?
Si, no hay riesgo de contagio.
No, hay pequeños fallos en el sistema aplicado.
- 3) ¿Qué tipo de insumos de bioseguridad utiliza?
Solo mascarilla.
Mascarilla, traje de bioseguridad.
Mascarilla, protector de calzado, traje de bioseguridad.
Mascarilla y guantes.
Todas las anteriores.
- 4) ¿Ha sentido problemas respiratorios al usar por tiempo prolongado la mascarilla?
Sí No
- 5) En caso de sentir problemas: ¿Se permite realizar pausas en su lugar de trabajo para poder respirar mejor?
Sí No
- 6) ¿Existe el uso de gel en todas las áreas de las instalaciones del restaurante?
Sí No
- 7) ¿Se ha realizado algún tipo de prueba para detectar el COVID – 19?
Si No

Ejemplo de encuesta realizada a trabajadores.

- 1) ¿Ha notado diferencia entre el servicio antes de la pandemia y después de la misma?
Sí No

- 2) ¿El establecimiento menciona el uso de medidas de bioseguridad?
Sí No

- 3) ¿Los restaurantes cumplen con las medidas de bioseguridad?
Sí No

- 4) ¿Ha escuchado sobre algún restaurante que frecuentaba antes de la pandemia, pero tuvo que cerrar?
Sí No

- 5) ¿Con qué magnitud ha afectado para usted la pandemia al sector gastronómico?
Alta., varios restaurantes cerraron.
Medio, hubo varios locales que seguían atendiendo.
Bajo, solo hubo cambio en las medidas de bioseguridad.

- 6) Actualmente, ¿Los establecimientos siguen utilizando medidas de bioseguridad?
Sí. No

- 7) ¿Está usted de acuerdo con las medidas de bioseguridad aplicadas en el ámbito gastronómico?
Sí, son efectivas. No, puede mejorar.

Ejemplo de encuesta realizada a clientes.



Implementación de la señalización en la pizzería Floresta Pizza.