

Recomendaciones operativas a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la reapertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo

Daniela Mora Rojas¹

Resumen

El presente trabajo se realiza con el fin de apoyar a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector restaurantes en un proceso de reapertura exitoso durante de la crisis mundial generada por el COVID-19. Para ello, se establece el siguiente problema de investigación: ¿cuáles son las recomendaciones operativas pertinentes a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la reapertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo?

La investigación es descriptiva con un enfoque cuantitativo. Para la recopilación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta; de modo que se realizaron 58 cuestionarios con un muestreo no probabilístico de conveniencia, aplicados a dueños, encargados y trabajadores de restaurantes pymes de la zona de Escazú, con el fin de recolectar las opiniones y necesidades del sector.

Los resultados de la presente investigación revelan que, para realizar una reapertura exitosa, es preciso un protocolo que resuma los pasos y recomendaciones brindados por el gobierno, ya que no todos se sienten preparados o desconocen cómo deben modificar o adaptar sus procesos actuales. Además, se muestra que hay poco apoyo o seguimiento por parte del gobierno o entes privados, pues los participantes señalan que no les han facilitado una guía resumida y sencilla para la reapertura de sus negocios.

Por consiguiente, como parte de las conclusiones y recomendaciones realizadas, se genera un protocolo que permite a los restaurantes pymes mejorar sus procesos y dar seguimiento a la reapertura de manera exitosa, para así otorgar mayor

¹ Bachiller en Administración de Empresas, Universidad Latina de Costa Rica. Bachiller en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes, Universidad Latina de Costa Rica. Opta por el grado de maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).
Correo electrónico: dany0211@gmail.com

confianza y seguridad a la experiencia de los clientes. Cabe señalar que el protocolo puede ser adaptado a otras áreas que deban cumplir con las indicaciones del gobierno. Este se encuentra en la sección de anexos (Anexo 4). Asimismo, se recomienda a los establecimientos buscar mayor apoyo de entes encargados para el soporte y guía del proceso, lo cual será de gran ayuda tanto para el negocio como para la reactivación económica del país.

Palabras clave

Restaurantes, protocolo de bioseguridad, operaciones, reactivación económica, reapertura.

Abstract

This research is carried out to support small and medium businesses (pymes) in the restaurant sector in a successful reopening process after the global crisis that was generated by COVID-19. For this reason, the problem established is: What are the relevant operational recommendations through a biosafety protocol from the pandemic for the reopening of pymes restaurant sector in the canton of Escazú in the short term?

The research is descriptive with a quantitative approach. The survey technique used for data collection was the interview; therefore, 58 questionnaires were carried out with a non-probability sampling of convenience, applied to owners, managers, and workers of the pymes restaurants in the Escazú area, with the purpose to obtain the opinions and needs of the sector.

The results of the present investigation reveal that, to obtain a successful reopening, a protocol which summarizes the steps and recommendations provided by the government is necessary, since not everyone feels prepared or does not know how they should modify and adapt the current processes. Likewise, it is shown that there is little support or follow-up from the government or private entities, because the participants point out that they have not been supplied with a summary and simple guide for the reopening of their businesses.

Consequently, as part of the conclusions and recommendations achieved, a protocol is generated which will allow the pymes restaurants to improve their processes and follow up on the successful reopening, in order to achieve trust and a safe experience for their customers. It is important to state that the protocol can be adjusted to other areas that have to comply with the government's indications. This protocol can be found in the annex section (Annex 4). Additionally, establishments are recommended to seek greater support from the entities in charge with assistance and guidance in the process, which will be of great help both, for the different businesses and for the economic reactivation of the country.

Keywords

Restaurants, biosecurity protocol, operations, economic reactivation, reopening.

Introducción

En el presente proyecto se realizará un análisis de las medidas operativas de bioseguridad que ayuden a los restaurantes del sector pymes en su reapertura en el contexto de la pandemia que se vive a nivel mundial actualmente, para así cumplir con las normas establecidas por el gobierno y brindar mayor confianza a los clientes que deseen visitar los diferentes establecimientos. Este sector, pese a operar bajo diferentes métodos, está experimentando grandes pérdidas, lo que genera una situación insostenible para seguir funcionando.

Tomando esto en cuenta, para una mayor comprensión de la temática y su pertinencia, se responderán cuatro preguntas clave. La primera de ellas es ¿por qué y para qué el tema? Es importante señalar que, desde el inicio de la pandemia, el sector restaurantes ha sido uno de los más afectados. Paula Umaña (2020) indica que, según información brindada por CACORE (Cámara Costarricense de Restaurantes), el gremio aporta un Producto Interno Bruto (PIB) del 1.76%; no obstante, para abril del presente año se registraban 8.500 negocios cerrados, en su mayoría pequeñas y medianas empresas, así como unas 121.000 personas desempleadas a raíz de dichos cierres. En este sentido, se considera que la reapertura de los restaurantes es primordial para la economía y los costarricenses; por esto, el proyecto se enfoca en este sector, con el fin de guiarlos bajo los lineamientos correspondientes y facilitarles el proceso de sus reaperturas bajo los lineamientos correspondientes.

Tal como se mencionó, a raíz de la contingencia la situación de las pymes se ha complicado, ya que muchas cuentan con deudas bancarias y/o aún se encuentran en proceso de crecimiento y posicionamiento en el mercado; por lo que la respuesta a la pregunta ¿a quién le sirve el tema? Abarca a todo el gremio de alimentos y bebidas (sodas, bares y restaurantes); ahora bien, específicamente se pretende apoyar a las pymes del área de Escazú, una zona que aglomera todo tipo de restaurantes de mayor preferencia por los costarricenses. Asimismo, se extiende el interés y aprovechamiento para los consumidores, pues estos deben informarse sobre las mejores prácticas de bioseguridad de los restaurantes para mayor tranquilidad y confiabilidad al visitar los negocios.

También, es importante responder la siguiente interrogante: ¿cuáles son los beneficios de realizar la investigación? Con este estudio, se pretende brindar un documento informativo de fácil acceso y entendimiento acerca de los protocolos de bioseguridad requeridos por el sector restaurantes para reiniciar operaciones en el contexto de la pandemia. Además, promueve la disminución de contagios de COVID-19.

Ahora bien, a pesar de que muchas de las disposiciones se han establecido anteriormente como parte de la limpieza y las regulaciones, en la actualidad éstas deben ser más visuales y evidentes para dar mayor confianza a los clientes. Por

tanto, esta investigación busca ofrecer una recopilación de recomendaciones operativas a corto plazo que faciliten la reapertura. Para ello, se contemplan temas como la limpieza y la higiene, los espacios y distancias, las capacidades de los establecimientos, las señalizaciones, entre otros. De este modo, favorece el proceso de reactivación económica del sector de comidas y bebidas de manera más rápida y eficiente.

Así pues, el problema planteado de esta investigación es ¿cuáles son las recomendaciones operativas pertinentes a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la apertura de las pymes de sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo? Por lo tanto, se establece un objetivo generar que busca analizar las recomendaciones operativas pertinentes a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la apertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo.

Asimismo, se plantean tres objetivos específicos. El primero es describir los factores operativos pertinentes que debe incluir un protocolo de bioseguridad para la apertura de las pymes en estudio. El segundo objetivo es identificar los requerimientos que las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú tienen en el corto plazo para incluirlos en las recomendaciones operativas. Finalmente, el tercero es sugerir las recomendaciones pertinentes que debe incluir el protocolo de bioseguridad en el corto plazo.

A continuación, se desarrolla el fundamento teórico de la investigación a través de la revisión bibliográfica.

Revisión bibliográfica

El concepto VUCA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo), sin duda, se evidencia en la crisis que se está presenciando a raíz de la pandemia por el COVID-19. Justamente, “los entornos VUCA nos llevan a vivir en situación de incertidumbre constante con alteraciones y fluctuaciones rápidas y fugaces, que nos obligan a estar preparados para virar el barco” (Moreno, 2018, p.63). De este modo, la emergencia nacional está teniendo efectos devastadores en la economía, lo cual ha demostrado que las empresas deben estar preparadas y planificarse para enfrentar un entorno cambiante y poco predecible. En este contexto, es fundamental en toda organización la figura de un líder que ejerza un liderazgo positivo y, además, sea capaz de adaptarse a los cambios inesperados. Al respecto, la CEPAL señala que:

En un entorno de cambios rápidos y marcada incertidumbre, muchas empresas se han visto obligadas a innovar, reevaluar la forma en que operan y cambiar sus modelos de negocio. Esto implica generar capacidades para identificar rápidamente los cambios en las preferencias

de los consumidores y garantizar que la cadena de proveedores y los servicios ofrecidos sean consecuentes con esos cambios (2020, p. 20).

En este sentido, muchas empresas no estaban preparadas para este tipo de cambios, principalmente las pymes del sector restaurantes. Por tal razón, Andrea Hidalgo (2020), con base en información de la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (CACORE), indica que “el sector de restaurantes y afines es uno de los más afectados con la situación de emergencia del país por el coronavirus” (párr. 1). Asimismo, señala que “el gremio representa 19.000 restaurantes a lo largo del país, de los cuales el 88%, son micro, pequeñas y medianas empresas” (párr. 5), las cuales han sido las más afectadas, pues no todas han podido adaptarse a la situación. En esta línea, la CEPAL advierte que:

Aunque la crisis afecta a todas las empresas, el impacto será mucho mayor en el caso de las microempresas y las pymes, por su peso en la estructura empresarial de la región, lo que se traducirá en grandes cierres de empresas y pérdidas de puestos de trabajo (2020, p. 6).

En relación con este punto, a continuación, se muestra un gráfico a nivel de América Latina y el Caribe indicando la cantidad de empresas que estarían propensas a cierres en sus comercios a causa de la crisis. Con base en esta información, se demuestra que las micro, pequeñas y medianas empresas son las más afectadas.

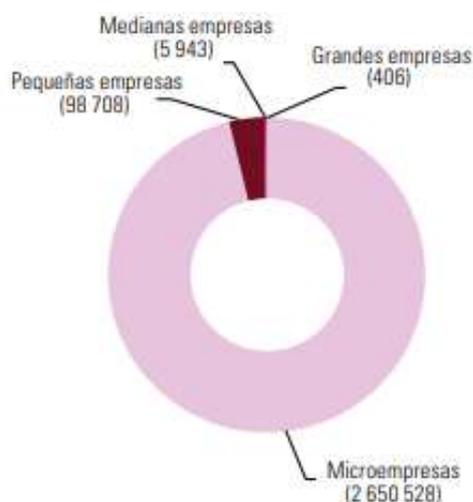


Gráfico 1. América Latina y el Caribe (27 países): empresas, según tamaño, que podrían cerrar como consecuencia de la crisis.

Fuente: CEPAL, 2020.

Ahora bien, no todo está perdido. En tiempos de crisis, los empresarios deben ser positivos y adaptar todas las normas lo antes posible para así superar los efectos de la pandemia. Además, cabe destacar que a pesar de ser uno de los sectores

más afectados, es el número uno en las prioridades de los costarricenses al momento de reactivación de la economía, seguido por viajes y turismo. A continuación, se muestra en el gráfico:



Gráfico 2. Prioridad de compra, luego de la finalización de la cuarentena.

Fuente: Singerman & Makón, 2020.

De este modo, la reapertura del sector es sumamente importante para la economía; por lo tanto, es necesario que los empresarios se capaciten y se adapten con el fin de superar la situación actual. Siguiendo esta premisa, Kaufman, Goldberg y Avery (2020) señalan que:

Muchos restaurantes han pivotado durante la crisis. Han cambiado a comida para llevar y entrega y han mejorado su capacidad para acomodar la recogida en la acera y el traspaso en la entrada. Algunos desarrollaron ofertas para llevar comidas al estilo familiar preparadas por el chef, incluidos paquetes de comidas múltiples preparadas total o parcialmente con instrucciones de recalentamiento o de cocción final (párr. 35).

La población está priorizando la seguridad sanitaria al momento de visitar destinos y comercios. Justamente, este es uno de los principales cambios que se muestra en las tendencias de los consumidores en cuanto a la toma de sus decisiones. Según Singerman & Makón (2020), “así lo afirmó el 41,8% de los encuestados, evidenciando un cambio de comportamiento respecto a las expectativas de consumo turístico. Como se observa, la cuestión sanitaria desplazó a incentivos tales como planes de financiación o descuentos de precios, primordiales en otros tiempos” (p. 28). Por ello, las empresas deben enfocarse en proveer esa seguridad a los consumidores.

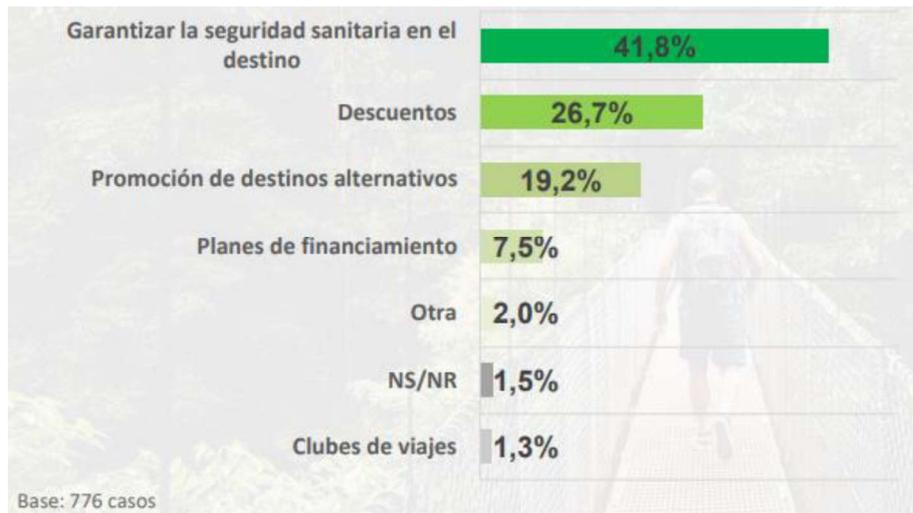


Gráfico 3. ¿Qué incentivo considera necesario para realizar un viaje?

Fuente: Singerman & Makón, 2020.

Es demasiado pronto para saber cuándo y cómo la industria y la economía saldrán de la pandemia. Pero a veces una gran crisis se convierte en un punto de inflexión en el que las industrias emergen más fuertes que antes. Empresas que se enfocan en la salud de sus empleados y clientes, que brindan las comidas y la experiencia gastronómica que los consumidores anhelan, que administran su capital sabiamente y cuidan la salud corporativa de su negocio, estas son las empresas que descubrirán oportunidades en medio de la carnicería que esta crisis ha traído (Kaufman et al., 2020, párr. 66).

Por esto, es importante que las empresas adopten a cabalidad los protocolos y recomendaciones para la reapertura de sus negocios, con el objetivo de minimizar los daños económicos y los riesgos de contagio. Para tales fines, se recomienda consultar con frecuencia la información relacionada con lineamientos y nuevas normas de bioseguridad emitida por diferentes entidades, tanto públicas como privadas.

A continuación, se mencionan las principales instituciones que han proporcionado recomendaciones útiles en la etapa de reapertura económica, y a través de las cuales se puede solicitar apoyo de capacitación para cumplir con las disposiciones necesarias. Por ejemplo, actualmente existe un protocolo elaborado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el cual incluye responsabilidades divididas para cada área o servicio, algunas de las recomendaciones e implementaciones para el gremio son:

Responsabilidades para administradores y colaboradores
Garantizar la rotulación adecuada de las zonas tanto internas como externas
Bitácora de limpieza e higiene
Garantizar el lavado de manos, el uso de alcohol en gel y los equipos de protección de todos los colaboradores
Cumplimiento del Reglamento 37308-S
Distanciamiento social de 1.8m
Artículos personales en <i>lockers</i>
Medidas de distancia entre clientes y colaboradores
Distribución adecuada de las mesas, barras de servicio, servicio de <i>buffet</i> y barras de ensaladas, máquinas de autoservicio, zonas de juegos, entre otros
Marcas en el piso para señalar el distanciamiento apropiado
Minimizar el manejo de efectivo
Colocar barreras protectoras
Elaborar menús digitales
Utilizar protector facial y mascarillas en todo momento
Medidas de distancia entre los colaboradores
Garantizar el uso del equipo de protección personal en todo momento, tanto con los clientes como en los comedores y las áreas comunes
De ser posible tomar la temperatura al ingresar al restaurante
Incrementar la limpieza de los artículos y áreas comunes
Lavado e higiene al ingresar al establecimiento

Cuadro 1. Recomendaciones de medidas sanitarias para restaurantes

Fuente: Elaboración propia, 2020. Basado en información del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Asimismo, el Ministerio de Salud señala algunos puntos importantes para el sector restaurantes. Así pues, con el propósito de funcionar y dar un mejor servicio y confianza a los clientes, este sector debe seguir las recomendaciones que, a continuación, resume Jéssica Montero, párr. 4-11 (2020), en un artículo publicado en *El Financiero*:

- Equipar las instalaciones y servicios sanitarios con: papel higiénico, agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel con una composición de al menos 60% de alcohol o etanol y toallas de papel para el secado de manos.
- Garantizar la rotulación con los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos (disponibles en la página web del Ministerio de Salud).
- Las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, llavines de puertas, bandejas de comida, asientos, ventanillas, entre otros), deberán ser limpiadas frecuentemente con solución de alcohol al 70% o desinfectantes comerciales.
- Las superficies del baño y el inodoro se deberán limpiar con material desechable y deben ser desinfectadas diariamente con desinfectante

doméstico que contenga cloro a una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua), preparado el mismo día que se va a utilizar (10 ml de cloro al 5% por cada litro de agua).

- La persona encargada de la limpieza deberá protegerse con guantes mientras realice las labores de limpieza e higiene.
- Tras efectuar la limpieza se deberá realizar higiene de manos.
- Mantener las oficinas y los lugares donde se realizan las actividades del negocio con ventilación natural, sin crear corrientes bruscas de aire.
- En caso de tener aires acondicionados, deberán tener revisión y mantenimiento adecuado con bitácora visible al público.

Recopilando lo antes mencionado, se pretende realizar un análisis exhaustivo de todas las recomendaciones brindadas por los distintos sectores y, posteriormente, crear un protocolo de apoyo para el sector de las pymes restaurantes. De este modo, se brindará un documento de peso que facilite todos los cambios y modificaciones operativas pertinentes para que los empresarios y empresarias enfrenten la emergencia nacional por el COVID-19.

Metodología

En la presente investigación se realizará un estudio de tipo descriptivo. Según Verónica Rosendo (2018), “la investigación descriptiva presupone que el investigador tiene conocimiento previo sobre el problema o la situación en cuestión, y se caracteriza por la formulación previa de la hipótesis” (p. 46). Esto permite analizar, durante la pandemia, las mejores prácticas para la reapertura de las pymes, a fin de proporcionar recomendaciones operativas por medio de un protocolo de bioseguridad para un segmento determinado: las pymes del sector restaurantes del área de Escazú.

El enfoque utilizado es cuantitativo, el cual “utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente” (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2019, p. 140). Asimismo, con este enfoque, se busca relacionar el problema y las variables de estudio con los datos estadísticos generados por medio de los resultados del cuestionario realizado a una muestra en específico.

La muestra corresponde a la población seleccionada para realizar el estudio. Verónica Rosendo (2018) la define como “todos aquellos elementos que poseen la información buscada por el investigador y sobre la cual se va a proyectar todas las inferencias muestrales” (p. 203). Al respecto, la población definida para esta investigación será finita, enfocándose en las pymes de Costa Rica. En cuanto a ellas, según el *Estado de la Situación PYME* (2019), emitido por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en el 2017 se contaba con 130.388 pymes

en todo Costa Rica, las cuales aportaban un 34.5% de la creación de empleos (320.767 personas) y representaban un 35.7% del PIB. Cabe señalar que, de las 130.388 pymes en todo el país, 85.820 son del sector servicios.

Según la población identificada en el párrafo anterior, se selecciona el muestreo, el cual se define como “un subgrupo de la población que ha sido seleccionado para participar en el estudio” (Rosendo, 2018, p.201). En este caso es no probabilístico de conveniencia, ya que facilita el acceso a la información y la disponibilidad de los encuestados, para así aplicar el cuestionario en un tiempo determinado y lograr generar el análisis de los resultados para el desarrollo de esta investigación. Se seleccionaron 58 personas a conveniencia, tanto dueños, encargados y colaboradores de restaurantes pymes del área de Escazú que se encuentran abiertos o están por abrir.

La técnica de recolección de datos es la encuesta, la cual se realiza mediante un cuestionario, en el que “es básico obtener una información estructurada y homogénea de todos los individuos analizados, de tal forma que a todos se les pregunta lo mismo y de idéntica manera, con el fin de obtener conclusiones numéricas” (Merino, 2015, p. 99). El cuestionario consta de 19 preguntas en total, 13 de contenido y 6 para identificar el perfil del encuestado. El envío se realizó de manera digital para mayor facilidad y cumplimiento de las normas de distanciamiento. Las preguntas planteadas ayudan a medir las opiniones y experiencias de los dueños, encargados y trabajadores del gremio de los restaurantes durante esta crisis. Una vez recopilada y analizada esta información, se procede a establecer un protocolo de bioseguridad que incluya recomendaciones a seguir en el proceso de reapertura.

Análisis de los resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 58 dueños y trabajadores de los restaurantes pymes del área de Escazú, de los cuales el 43.1% tiene entre 31 y 40 años, el 24.1% está en el rango de 18 y 30 años, el 19% tiene entre 41 y 50 años y el porcentaje restante, 50 años en adelante. En relación con el nivel educativo, se destaca que el 72.4% posee un grado universitario, el 22.4% cursó secundaria y el 5.2% solamente primaria.

Por otro lado, el 39.7% tiene experiencia laboral entre 1 y 5 años en el área de alimentos y bebidas; un 31%, de 6 a 10 años y un 29.3% de 10 años o más. En cuanto a las áreas de trabajo donde se desempeñan los encuestados, el 39.7% es operativo y, en igual porcentaje, el área administrativa, el 19% está en el área de gerencia y el 1.7% corresponde a los propietarios de los establecimientos. A su vez, el 50% trabaja en un negocio con antigüedad de 3 a 5 años, el 36.2% con antigüedad de 6 años o más y el restante tiene entre 1 y 2 años de estar

funcionando. Con este último dato se observa que los establecimientos son negocios con bastante experiencia y están bien posicionados, ya que tienen varios años de ofrecer el servicio. Además, se deduce que el perfil de los encuestados es alto en tanto la mayoría cuenta con estudios universitarios y con experiencia laboral.

Con respecto a las preguntas realizadas, estas se enfocaron en los tres objetivos específicos de la presente investigación. El primer objetivo consiste en describir los factores operativos pertinentes que debe incluir un protocolo de bioseguridad para la apertura de las pymes en estudio, para lo cual se investigó qué tan preparados están los dueños y los trabajadores para la reapertura de los negocios. De esta manera, se podría saber qué tan necesario es la creación de un protocolo de fácil acceso que cumpla con los aspectos operativos según las necesidades y disposición que tengan los encuestados.

Al respecto, del total de encuestados, el 77.6% sabe que existe algún protocolo de apertura establecido por el gobierno; en cambio, un 22.4% lo desconoce. Ahora bien, el apoyo que han recibido los empresarios y trabajadores por parte del sector público (municipalidad) o del sector privado (CACORE) ha sido muy poco. En el siguiente gráfico se observa que un 46.6% de los trabajadores y/o dueños indica que ha recibido muy poca capacitación relacionada con el tema en estudio, un 41.4% indicó que no se le ha brindado ningún tipo de capacitación para realizar sus reaperturas de la mejor manera, y únicamente un 12.1% ha recibido bastante información para la reapertura.

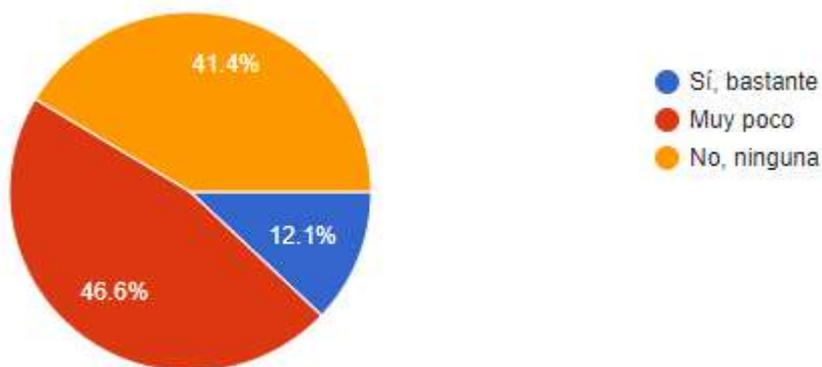


Gráfico 4: Porcentaje de encuestados que ha recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público (municipalidad) o del sector privado (CACORE).

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Asimismo, se les consultó sobre qué tan preparados se sentían para la reapertura, con lo cual se confirmó que más de la mitad de los encuestados, un 56.9%, se encuentra con preparación media, un 25.9% sí se siente muy preparado y un 17.2% no se siente listo del todo. Además, un 53.4% piensa que todo el equipo del establecimiento donde labora está parcialmente preparado, lo que indica la

necesidad de un protocolo de fácil acceso y lectura que, a su vez, sea práctico y amigable para la reapertura de los negocios.

Por consiguiente, para determinar los principales factores operativos, se les planteó una pregunta de opción múltiple en la que se solicitó a los encuestados seleccionar-según orden de importancia- cuatro de siete elementos que consideran esenciales a la hora de la reapertura, a fin de tomarlos en cuenta en el protocolo propuesto. En el siguiente gráfico se muestran los resultados. Como factor prioritario, destacan con un 96.6% el contar con un personal capacitado y comprometido; en segundo lugar, con un 94.8% la planificación estratégica; en tercer lugar, con un 93.1%, la comunicación eficiente de los equipos y, finalmente la cuarta opción, con un 75.9%, el control y seguimiento de las medidas aplicadas. Por otro lado, como aspectos menos importantes desde la perspectiva de los encuestados, se encuentran la planificación de los inventarios (13.8%), la motivación del personal (13.8%) y el control de los gastos (12.1%), los cuales son necesarios en la planificación como un todo del negocio; sin embargo, en el momento de ligarlo con el tema actual de la pandemia y la reapertura urgente de los establecimientos, no los consideran tan indispensables.

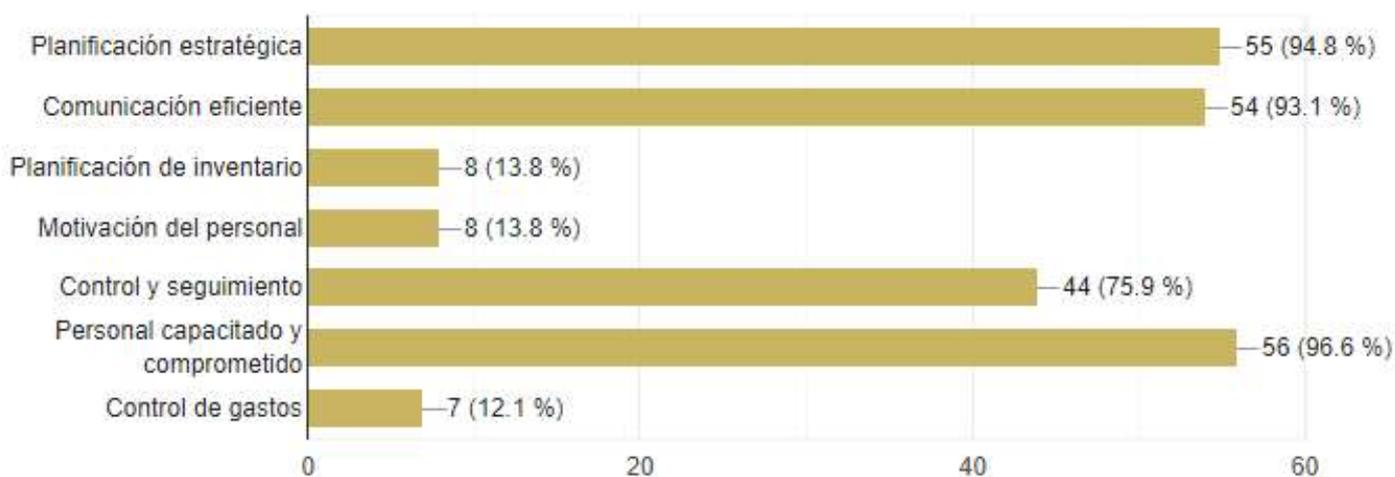


Gráfico 5. Factores operativos de mayor importancia para los encuestados para la reapertura del sector.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Por su parte, el segundo objetivo planteado busca identificar los requerimientos que las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú tienen en el corto plazo para incluirlos en las recomendaciones operativas, para lo cual se consideró importante verificar si los establecimientos contaban con algún protocolo o procedimiento de bioseguridad. Con base en las respuestas, se muestra que un 41.4% sí cuenta con un protocolo, el 36.2% está en proceso de creación y un 22.4% no cuenta con protocolos sanitarios aún. En este caso, se denota que, a pesar de

tener protocolos establecidos, estos no están bien elaborados o no tienen suficiente información, ya que, según los datos analizados anteriormente, los encuestados no se sienten cien por ciento preparados.

Aunado a lo anterior, un dato importante por destacar es que se evidencia que las instituciones públicas o privadas no han realizado el seguimiento a los negocios, ya que un 37.9% coincide en que nunca han llegado al establecimiento a hacer alguna inspección; por su parte, un 31% indica que sí; pero que solo una vez, un 19% de los locales aún no están abiertos y un 12.1% (que son 7 de los encuestados) señala que sí han llegado en varias ocasiones a su negocio a realizar inspecciones.

Debido a lo anterior, los encuestados coinciden en que sí es necesario un protocolo a nivel de cantón para mayor facilidad en el proceso de reapertura, pues un 91.4% así lo cree; no obstante, un 8.6% indica que no es necesario. De este modo, se evidencia que los encuestados tienen la necesidad de una guía unificada que indique cuáles son las recomendaciones operativas y los requerimientos fundamentales para una reactivación económica eficiente.

A propósito, en el siguiente gráfico se muestra algunos de los requerimientos mínimos indispensables para la reapertura. Según los encuestados, el de mayor prioridad es garantizar el lavado de manos y uso de equipo de protección de los empleados con un 89.7%, lo que demuestra la preocupación de los trabajadores por su propia seguridad. El segundo requerimiento señalado es el de fomentar el distanciamiento social de 1.8 metros con un 79.3%, con lo que se genera una necesidad de incluirlo en el protocolo, indicando las señalizaciones y rotulaciones requeridas para los negocios. Como tercer requerimiento mínimo, en orden de prioridad, con un 75.9% se destaca la importancia de cumplir con la capacidad máxima de aforo permitido, este punto en particular es muy importante en el protocolo, pues es una de las principales disposiciones exigidas por las autoridades para abrir los locales.

A su vez, el cuarto requerimiento corresponde a la aplicación de una bitácora de limpieza e higiene, pues un 70.6% de los encuestados la seleccionó. Este requerimiento se considera básico; pero de mucho valor para evitar el contagio por medio de la limpieza adecuada. Asimismo, el 63.8% considera que la rotulación del local es también indispensable para la reapertura, abarcando tanto la seguridad del cliente externo como del cliente interno. En menor consideración, pero no menos importante, está la de contar con *lockers* para los guardar los artículos personales de los empleados, lo cual genera confianza al permanecer en su lugar de trabajo, ya que existe menor interacción con artículos sin desinfectar. Estos datos, en particular, generaron contenido significativo en la elaboración de la propuesta de protocolo de la presente investigación (ver Anexo 4), pues, fueron considerados, tanto la opinión de los encuestados como las indicaciones de las instituciones públicas.

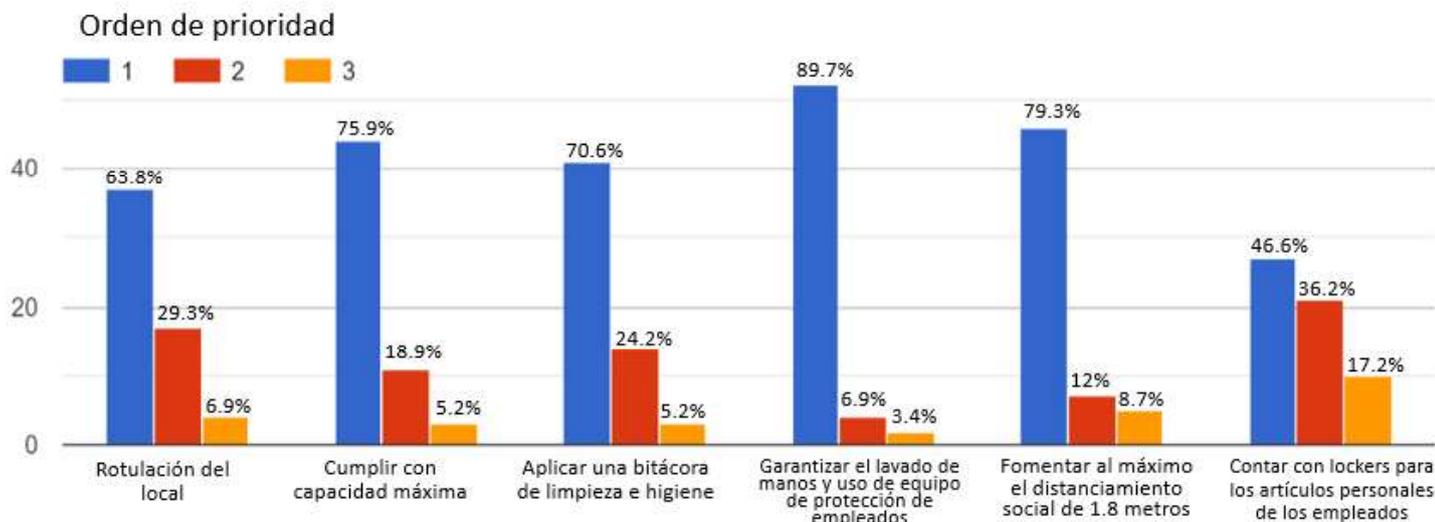


Gráfico 6. Requerimientos mínimos para la apertura, según la opinión de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Finalmente, con el tercer objetivo se busca sugerir las recomendaciones pertinentes que debe incluir el protocolo de bioseguridad en el corto plazo. En consecuencia, se investigó si los establecimientos ya habían realizado algún cambio en sus procedimientos operativos, y de acuerdo con las respuestas emitidas por los encuestados, el 48.3% respondió que lo modificó a medias, el 34.5% lo modificó mucho y el 17.2% realizó pocos reajustes. Por lo tanto, se deduce que la mayoría se encuentra en proceso de cambio en sus negocios, por lo que una propuesta de protocolo sanitario les permitiría finalizar sus adaptaciones para las reaperturas.

En efecto, en respuesta a la pregunta si están interesados en recibir sugerencias, procedimientos o una guía que facilite el proceso de reapertura, la mayoría de encuestados (87.9%) respondió que sí es muy necesario, mientras que el 6.9% indicó que no hace falta y un 5.2% respondió que tal vez. Asimismo, en la consulta sobre si están dispuestos a recibir una guía establecida por el gobierno o el sector privado que les indique cuáles son los requerimientos mínimos para la reapertura, existe congruencia con la consulta anterior (la mayoría está interesada en recibirla), ya que el 86.2% dio su respuesta como afirmativa, un 10.3% respondió que ya la recibieron y, únicamente, el 3.4% respondió que no está dispuesto a recibirla.

En suma, en el siguiente gráfico se muestran las recomendaciones indispensables para la reapertura de los restaurantes basadas en las prioridades de los encuestados. Se interpreta que el 89.6% indicó la importancia de contar con protocolos establecidos, evidenciando la importancia de estos ante la crisis actual. Seguido, el 88% está a favor de la capacitación del personal, lo cual es

indispensable para el buen manejo de la situación actual por la pandemia; además, genera mayor confianza en los clientes. Justamente, estas dos recomendaciones fueron consideradas como de más alta prioridad.

A su vez, el garantizar la seguridad y salud de los trabajadores ocupa el tercer lugar de prioridad con un 84.5% y, en cuarto lugar, cumplir con las normas e indicaciones del gobierno con un 81%. A su vez, con menor porcentaje, sin perder su importancia, y con igual cantidad de encuestados, un 63.8% respondió que la prioridad es la adaptación de los espacios y la modificación de procesos según las nuevas medidas. Por su parte, un 62% de encuestados indicó que su prioridad es el monitoreo y seguimiento de procesos. Ahora bien, a pesar de ser la última en la lista, los encargados de los negocios deben tomarla como prioritaria una vez que tengan sus protocolos establecidos.

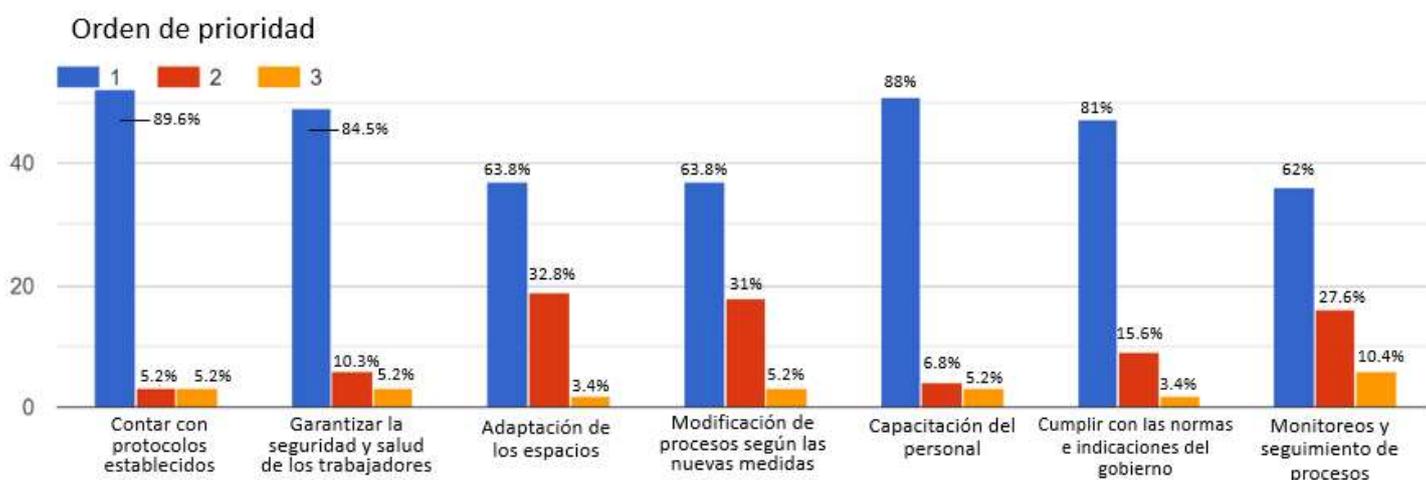


Gráfico 7. Recomendaciones indispensables para la reapertura de los restaurantes basadas en las prioridades de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Conclusiones y recomendaciones

A partir del análisis realizado, a continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales se enfocan en cada uno de los objetivos específicos planteados.

En relación con el primer objetivo, describir los factores operativos pertinentes que debe incluir un protocolo de bioseguridad para la apertura de las pymes en estudio, se concluye que del total de la muestra la mayoría (77.6%), sabe que existe un protocolo; no obstante, señala muy poco apoyo del gobierno y el sector privado, de modo que no todos se encuentran preparados para las reaperturas. Por consiguiente, al existir un déficit de preparación, se aconseja a los empresarios y colaboradores gestionar capacitaciones e incentivar la búsqueda de más información. Asimismo, se recomienda actualizar sus protocolos de acuerdo con los factores operativos sugeridos en la presente investigación. En relación con

este punto, los participantes indican que el protocolo debe incluir o contemplar los siguientes aspectos: contar con personal capacitado y comprometido, establecer una planificación estratégica de reapertura, desarrollar una comunicación eficiente interna del equipo e implementar un riguroso control y seguimiento de las adaptaciones realizadas en los procesos.

Por otra parte, en cuanto al segundo objetivo, identificar los requerimientos que las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú tienen en el corto plazo para incluirlos en las recomendaciones operativas, se señala que menos de la mitad de encuestados cuenta con un protocolo en sus empresas, y la tercera parte se encuentra en proceso de creación, a pesar de que la mayoría (91.4%) coincide en la importancia de contar con un protocolo a nivel cantonal.

Al respecto, entre los requerimientos identificados para el sector pymes se encuentran- en orden de prioridad- seguir las instrucciones sobre el lavado correcto de manos y uso de equipo de protección de los empleados, fomentar el distanciamiento social, cumplir con la capacidad máxima del local, aplicar bitácoras de limpieza e higiene y rotular el local con información sobre las medidas sanitarias. Cabe señalar que estas han sido incluidas en el protocolo propuesto.

Además, otra observación de los encuestados es que no han recibido suficientes inspecciones y seguimientos por parte del gobierno o instituciones privadas. Por lo tanto, se sugiere a las autoridades locales brindar más información por medio de campañas o visitas de inspecciones a las pymes, las cuales ven una necesidad de apoyo en sus procesos de reaperturas. Asimismo, se les recomienda a los pequeños y medianos empresarios apoyarse con las municipalidades.

Finalmente, en relación con el tercer objetivo, sugerir las recomendaciones pertinentes que debe incluir el protocolo de bioseguridad en el corto plazo, se deduce que la mayoría de los negocios ha realizado modificaciones en sus procesos operativos; además, han manifestado que sí es muy necesario recibir guías o material de apoyo. Esto se evidencia en las recomendaciones aportadas por los participantes e incluidas en el protocolo, las cuales se señalan en orden de prioridad: contar con protocolos establecidos, capacitar al personal, garantizar la salud de los trabajadores, cumplir con las normas e indicaciones, adaptar los espacios y modificar procesos. Ahora bien, se aconseja a los empresarios buscar asesorías para garantizar la modificación correcta en sus procesos operativos y, así, cumplir con las recomendaciones establecidas en los protocolos oficiales y en las sugerencias de la presente investigación.

Referencias

- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Hidalgo, A. (26 de marzo de 2020). Cacore asegura que las medidas de apoyo gubernamental no son suficientes. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/cacore-asegura-que-las-medidas-de-apoyo/AUUPM575WVDKLPRLBEUIFWYFU/story/>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2020). *Protocolo para servicios de alimentación al público*. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/material-de-apoyo-coronavirus/protocolos-ict-sector-privado/1727-presentaci%C3%B3n-protocolo-para-servicios-de-alimentaci%C3%B3n-al-p%C3%BAblico-2020/file.html>
- ICT, CACORE y CCR (2020). *Protocolo para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de https://www.inapide.ac.cr/pluginfile.php/31003/mod_resource/content/1/Protocolo%20ICT-P-008%20Protocolo%20para%20Servicios%20de%20Alimentaci%C3%B3n%20al%20P%C3%BAblico%20debido%20al%20COVID-19.pdf
- Kaufman, M., Goldberg, L. y Avery, J. (2020). *Restaurant Revolution: How the Industry Is Fighting to Stay Alive*. Recuperado de <https://hbswk.hbs.edu/item/restaurant-revolution-how-the-industry-is-fighting-to-stay-alive>
- Merino, MJ. (2a ed.). (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid, España: ESIC Editorial
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2019). *Estado de la Situación PYME*. Recuperado de http://www.conicit.go.cr/prensa/boletincyt/boletines_cyt/boletin_196/Estado_Situacion_PYME-MEIC.pdf
- Montero, J. (10 de marzo de 2020). Estas son las indicaciones para que bares, restaurantes y centros comerciales para prevenir el nuevo coronavirus en Costa Rica. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/negocios/estas-son-las-indicaciones-para-que-bares/3JOSOU4V7VBDRMGOSGRACQKE24/story/>

- Moreno, J. (1a ed.). (2018). *Transformación digital*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (5ta ed.). (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Rosendo, V. (1a ed.). (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. Madrid, España: ESIC Editorial
- Singerman & Makón. (2020). *Consumo y Turismo Post Coronavirus-Costa Rica*. Recuperado de <https://singerman-makon.com/consumo-turismo-covid-costa-rica/>
- Umaña, P. (2020). Cámara de Restaurantes reporta 8.550 negocios cerrados y 121 mil desempleados. *El Observador*. Recuperado de <https://observador.cr/noticia/camara-de-restaurantes-reporta-8-550-negocios-cerrados-y-121-mil-desempleados/>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario. Instrumento de recolección de datos para la investigación

Encuesta dirigida a dueños y trabajadores de los restaurantes pymes del área de Escazú

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Analizar las recomendaciones operativas pertinentes a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la apertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo.

Tema de la investigación: Recomendaciones operativas a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la reapertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo.

La siguiente encuesta busca recolectar información de los dueños, gerentes, encargados y colaboradores de los restaurantes pyme del sector de Escazú, con el fin de identificar sus necesidades y, de este modo, facilitar el proceso de reapertura ante la pandemia. Agradecemos su apoyo respondiendo las preguntas, las cuales son de total confidencialidad. Gracias por su colaboración.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir los factores operativos pertinentes que debe incluir un protocolo de bioseguridad para la apertura de las pymes en estudio.

1. Como dueño o trabajador, ¿cree usted que está capacitado para la reapertura del negocio?

Mucho - 5	Medio - 4	Poco - 3

2. ¿Cree usted que todo el equipo se encuentra capacitado para la reapertura y recibimiento de clientes en el local?

Mucho - 5	Medio - 4	Poco - 3

3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público (municipalidad) o del sector privado (CACORE)?

Mucho - 5	Medio - 4	Poco - 3

4. ¿Sabe usted si existe algún protocolo oficial de apertura por parte del gobierno?
- Sí
 - No
5. ¿Cuáles considera usted que son los factores operativos más importantes a tomar en cuenta para la reapertura del sector? Seleccione únicamente 4
- () Planificación estratégica
 - () Planificación de inventario
 - () Comunicación eficiente
 - () Motivación del personal
 - () Control y seguimiento
 - () Personal capacitado y comprometido
 - () Control de gastos

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los requerimientos que las pymes del sector restaurantes del cantón de Escazú tienen en el corto plazo para incluirlos en las recomendaciones operativas.

6. ¿Cuenta su lugar de trabajo con un protocolo o procedimiento de bioseguridad basado en la legislación o reglamento del país?
- Sí
 - No
 - En proceso
7. ¿Cree usted que es necesario un protocolo a nivel de su cantón para mayor facilidad en el proceso de reapertura?
- Sí
 - No
8. Desde que inició la pandemia, ¿ha llegado alguna institución pública o privada a hacer alguna inspección a su establecimiento?
- Sí, una vez
 - Sí, con frecuencia
 - No, nunca
 - No está abierto

9. Según la información que ha recibido durante esta pandemia, seleccione en orden de prioridad (siendo 1 de mayor importancia), cuáles considera usted que son los requerimientos mínimos que debe tener su lugar de trabajo para la apertura

- () Rotulación del local
- () Cumplir con capacidad máxima
- () Aplicar una bitácora de limpieza e higiene
- () Garantizar el lavado de manos y uso de equipo de protección de empleados
- () Fomentar al máximo el distanciamiento social de 1.8 metros
- () Contar con *lockers* para los artículos personales de los empleados

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Sugerir las recomendaciones pertinentes que debe incluir el protocolo de bioseguridad en el corto plazo.

10. ¿Ha modificado sus procedimientos operativos según las nuevas medidas de bioseguridad?

Mucho - 5	Medio - 4	Poco - 3

11. ¿Está interesado en recibir sugerencias, procedimientos o una guía que le facilite el proceso de reapertura?

- a. Sí, es muy necesario
- b. No hace falta
- c. Tal vez

12. ¿Le gustaría contar con una guía establecida por el gobierno o por el sector privado que le indique cuáles son los requerimientos mínimos para la reapertura?

- a. Sí
- b. No
- c. Ya recibí una

13. En orden de prioridad (siendo 1 el de mayor importancia), seleccione las recomendaciones que usted considera indispensables para la reapertura de los restaurantes

- () Contar con protocolos establecidos
- () Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores

- () Adaptación de los espacios
- () Modificación de procesos según las nuevas medidas
- () Capacitación del personal
- () Cumplir con las normas e indicaciones del gobierno
- () Monitoreos y seguimiento de procesos

PERFIL DEL ENCUESTADO:

14. Indique su rango de edad:

- a. De 18 a 30 años
- b. De 31 a 40 años
- c. De 41 a 50 años
- d. De 50 a más

15. Indique su género:

- a. Mujer
- b. Hombre

16. Seleccione su último nivel educativo alcanzado:

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Universitaria

17. Indique los años de experiencia en el área de alimentos y bebidas:

- a. De 1 a 5 años
- b. De 6 a 10 años
- c. De 10 a más

18. Seleccione el área en la que se desempeña:

- a. Gerencia
- b. Administrativo
- c. Operativo
- d. Otro

19. ¿Cuál es el rango de antigüedad del negocio?

- a. De 1 a 2 años
- b. De 3 a 5 años
- c. De 6 a más

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Imagen del cuestionario realizado



Encuesta dirigida a dueños y trabajadores de los restaurantes pymes del área de Escazú

Agradecemos su apoyo respondiendo a las preguntas, las cuales son de total confidencialidad. Gracias por su colaboración.

*Obligatorio

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir los factores operativos pertinentes que debe incluir un protocolo de bioseguridad para la apertura de las pymes en estudio.

Como dueño o trabajador, ¿cree usted que está capacitado para la reapertura del negocio? *

- Mucho
 Medio
 Poco

¿Cree usted que todo el equipo se encuentra capacitado para la reapertura y recibimiento de clientes en el local? *

- Mucho
 Medio
 Poco

¿Ha recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público (municipalidad) o del sector privado (CACORE)? *

- Sí, bastante
 Muy poco
 No, ninguna

¿Sabe usted si existe algún protocolo de apertura por parte del gobierno? *

- Sí
 No

¿Cuáles considera usted que son los factores operativos más importantes a tomar en cuenta para la reapertura del sector? Seleccione únicamente 4 *

- Planificación estratégica
 Comunicación eficiente
 Planificación de inventario
 Motivación del personal
 Control y seguimiento
 Personal capacitado y comprometido
 Control de gastos

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los requerimientos que las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú tienen en el corto plazo para incluirlos en las recomendaciones operativas.

¿Cuenta su lugar de trabajo con un protocolo o procedimiento de bioseguridad basado en la legislación o reglamento del país? *

- Sí
 No
 En proceso

¿Cree usted que es necesario un protocolo a nivel de su cantón para mayor facilidad en el proceso de reapertura? *

- Sí
 No

Desde que inició la pandemia, ¿ha llegado alguna institución pública o privada a hacer alguna inspección a su establecimiento? *

- Sí, una vez
 Sí, con frecuencia
 No, nunca
 No está abierto

Según la información que ha recibido durante esta pandemia, seleccione en orden de prioridad (siendo 1 de mayor importancia), cuáles considera usted que son los requerimientos mínimos que debe tener su lugar de trabajo para la apertura *

	1	2	3
Rotulación del local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplir con capacidad máxima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aplicar una bitácora de limpieza e higiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizar el lavado de manos y uso de equipo de protección de empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fomentar al máximo el distanciamiento social de 1.8 metros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contar con lockers para los artículos personales de los empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Sugerir las recomendaciones pertinentes que debe incluir el protocolo de bioseguridad en el corto plazo.

¿Ha modificado sus procedimientos operativos según las nuevas indicaciones de bioseguridad? *

- Mucho
- Medio
- Poco

¿Está interesado en recibir sugerencias, procedimientos o una guía que lo facilite el proceso de reapertura? *

- Sí, es muy necesario
- No hace falta
- Tal vez

¿Le gustaría contar con una guía establecida por el gobierno o por el sector privado que le indique cuáles son los requerimientos mínimos para la reapertura? *

- Sí
- No
- Ya recibí una

En orden de prioridad (siendo 1 el de mayor importancia), seleccione las recomendaciones que usted considera indispensables para la reapertura de los restaurantes *

	1	2	3
Contar con protocolos establecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptación de los espacios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Modificación de procesos según las nuevas medidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitación del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplir con las normas e indicaciones del gobierno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitoreos y seguimiento de procesos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PERFIL DEL ENCUESTADO:

Indique su rango de edad: *

- De 18 a 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 50 a más

Indique su género: *

- Mujer
- Hombre

Seleccione su último nivel educativo alcanzado: *

- Primaria
- Secundaria
- Universitaria

Indique los años de experiencia en el área de alimentos y bebidas: *

- De 1 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 10 a más

Seleccione el área en el que se desempeña: *

- Gerencia
- Administrativo
- Operativo
- Otros: _____

¿Cuál es el rango de antigüedad del negocio? *

- De 1 a 2 años
- De 3 a 5 años
- De 6 a más

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3. Gráficos con resultados del cuestionario

Objetivo específico 1:

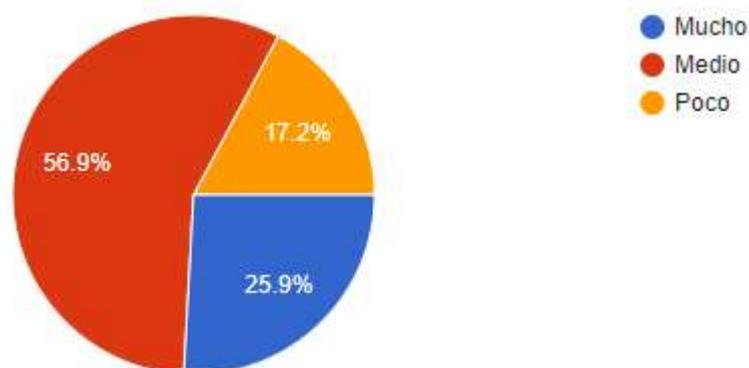


Gráfico 1. Porcentaje de encuestados que se consideran capacitados para la reapertura del negocio.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

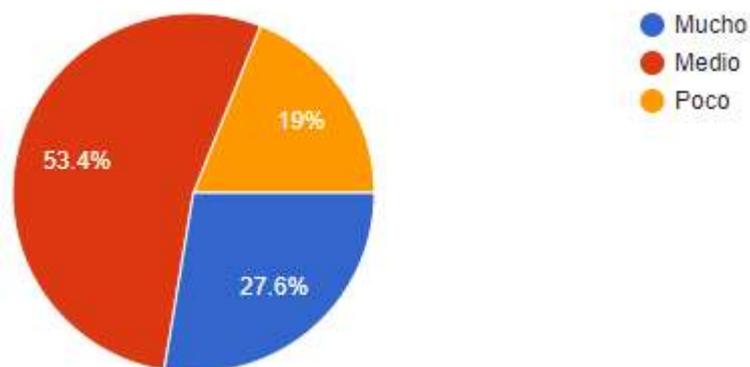


Gráfico 2. Opinión de los encuestados en cuanto al nivel de capacitación del equipo para la reapertura y recibimiento de clientes en el local.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

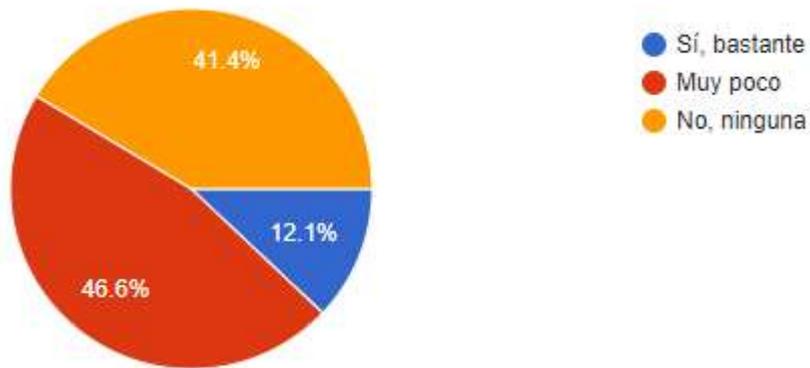


Gráfico 3. Porcentaje de encuestados que ha recibido algún tipo de capacitación por parte del sector público (municipalidad) o del sector privado (CACORE).

Fuente: Elaboración propia, 2020.

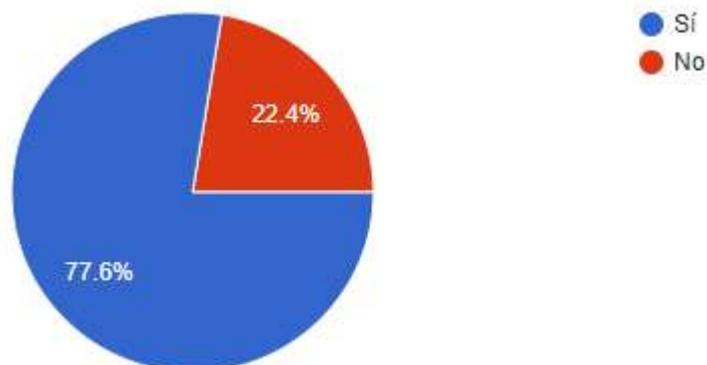


Gráfico 4. Conocimiento por parte de los encuestados de la existencia de algún protocolo de apertura por parte del gobierno.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

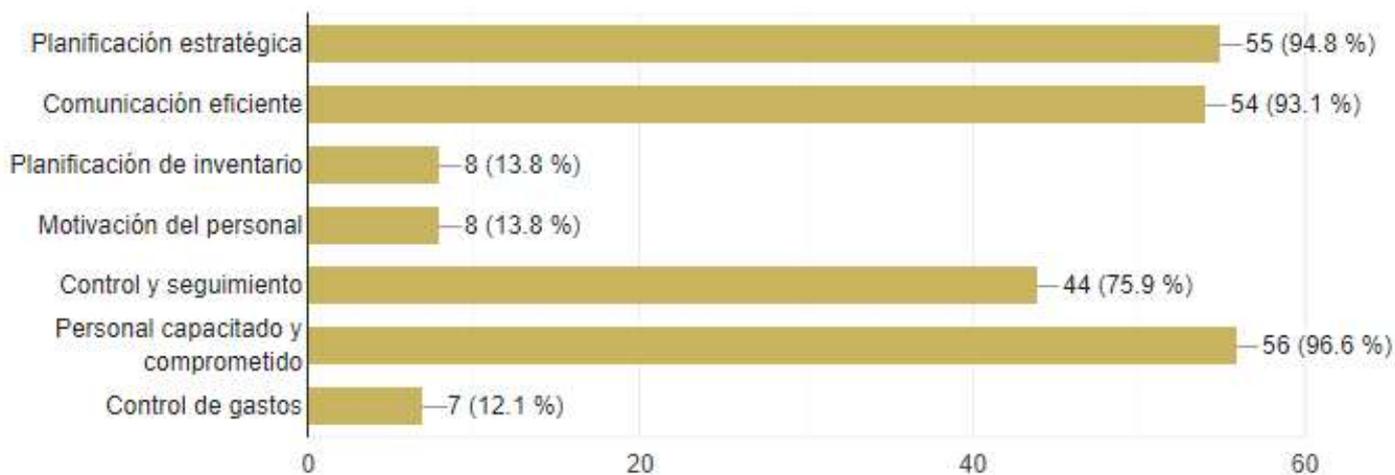


Gráfico 5. Factores operativos de mayor importancia para los encuestados para la reapertura del sector.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Objetivo específico 2:

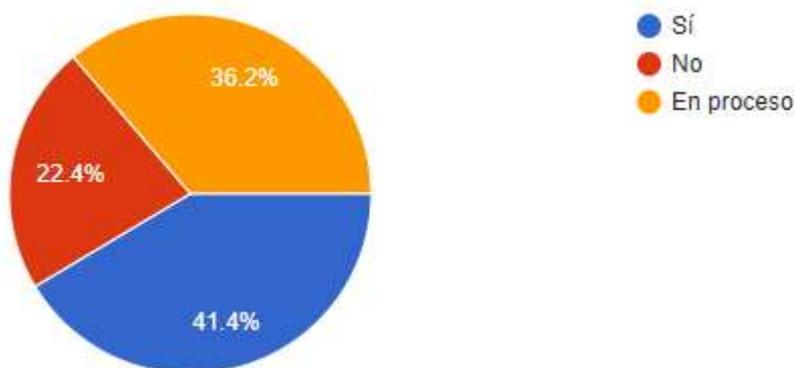


Gráfico 6. Porcentaje de encuestados, cuyo lugar de trabajo cuenta con un protocolo o procedimiento de bioseguridad basado en la legislación o reglamento del país.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

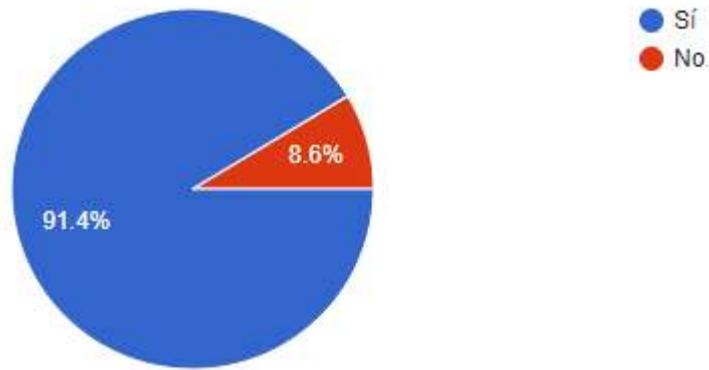


Gráfico 7. Necesidad de un protocolo a nivel de cantón para mayor facilidad en el proceso de reapertura.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

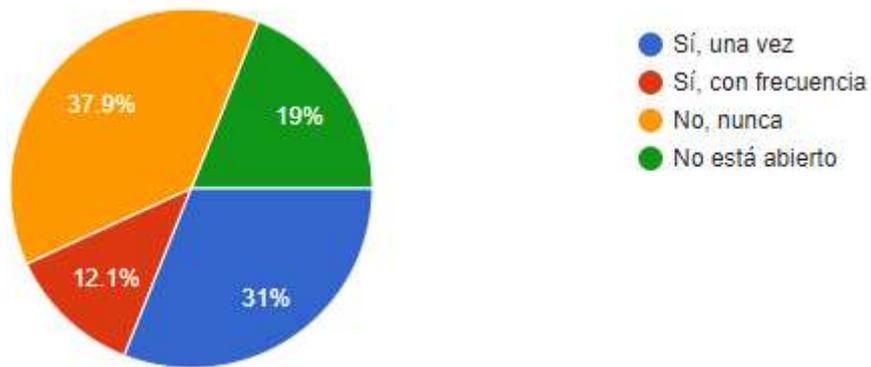


Gráfico 8. Frecuencia de visita de inspección por parte de las instituciones públicas o privadas durante la pandemia.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

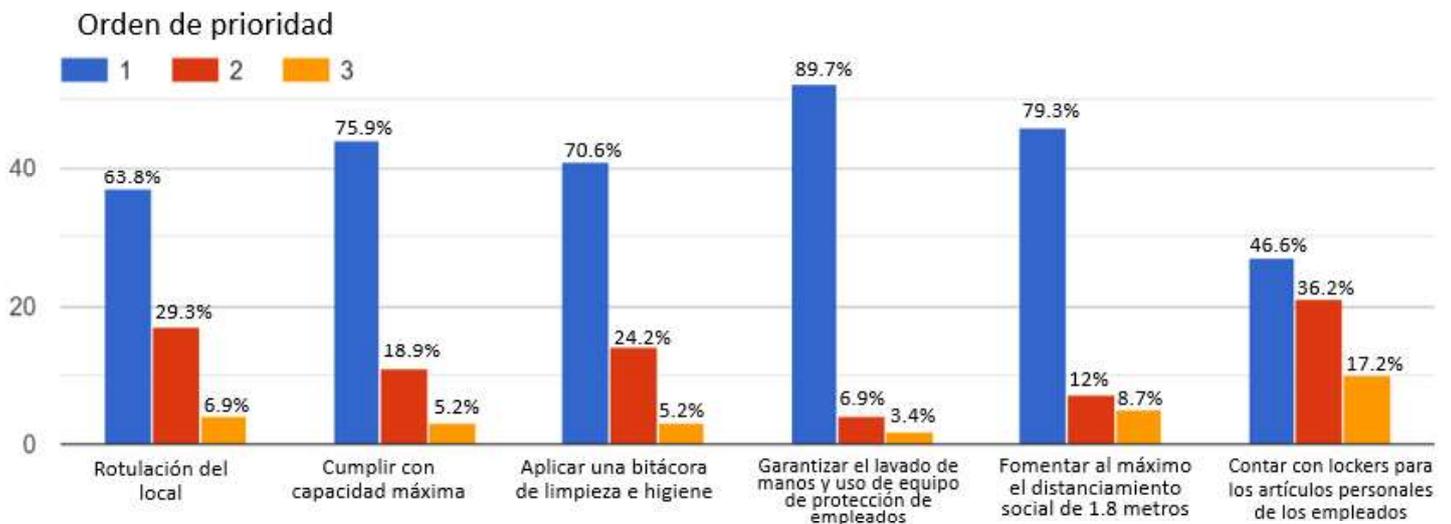


Gráfico 9. Requerimientos mínimos para la apertura, según la opinión de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Objetivo específico 3:

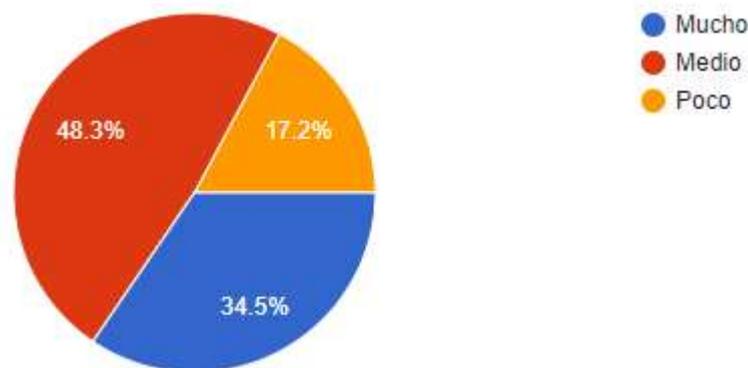


Gráfico 10. Porcentaje de encuestados que han modificado procedimientos operativos basados en lineamientos de bioseguridad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

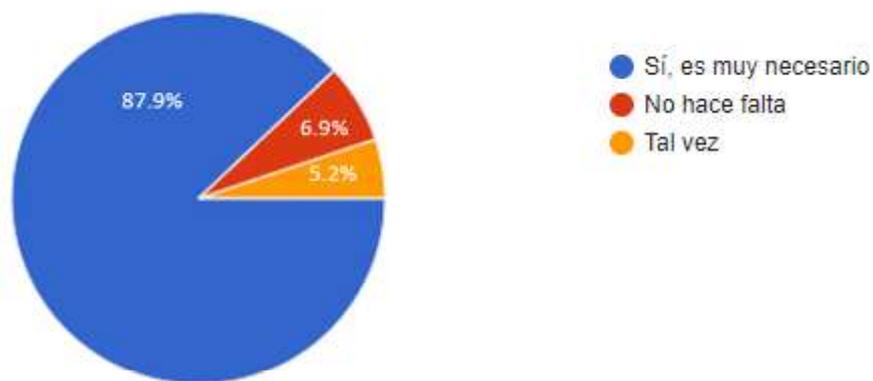


Gráfico 11. Encuestados interesados en recibir sugerencias, procedimientos o una guía que facilite el proceso de reapertura.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

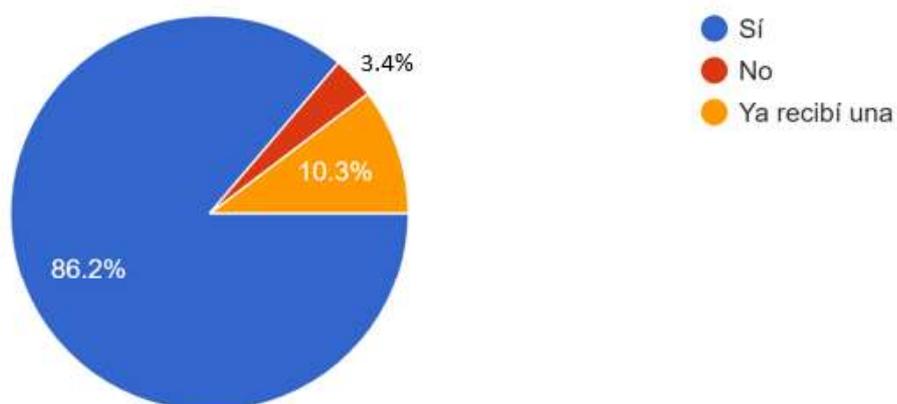


Gráfico 12. Encuestados dispuestos a recibir una guía establecida por el gobierno o por el sector privado que les indique cuáles son los requerimientos mínimos para la reapertura.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

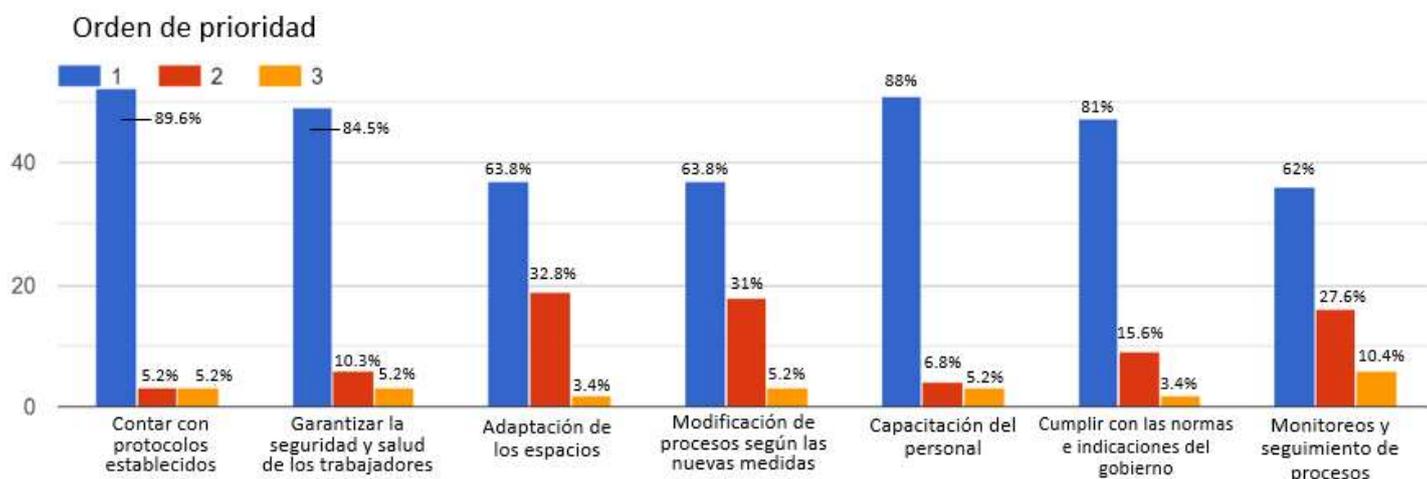


Gráfico 13: Recomendaciones indispensables para la reapertura de los restaurantes basadas en las prioridades de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Perfil del encuestado:

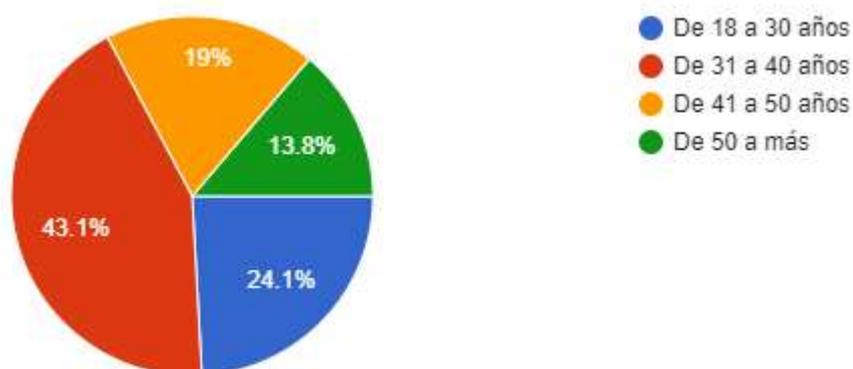


Gráfico 14. Porcentajes de rangos de edades de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

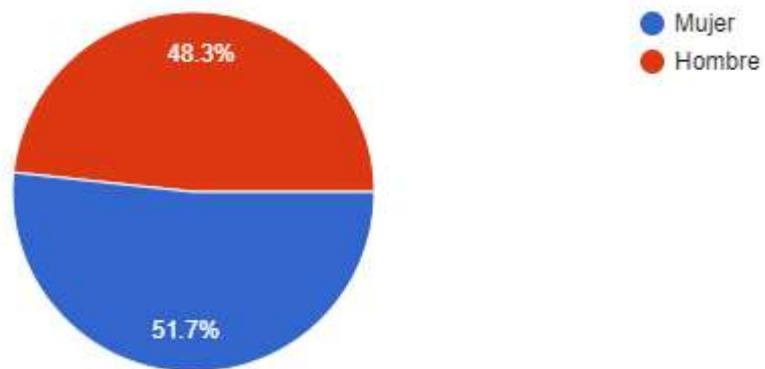


Gráfico 15. Porcentajes sobre el género de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

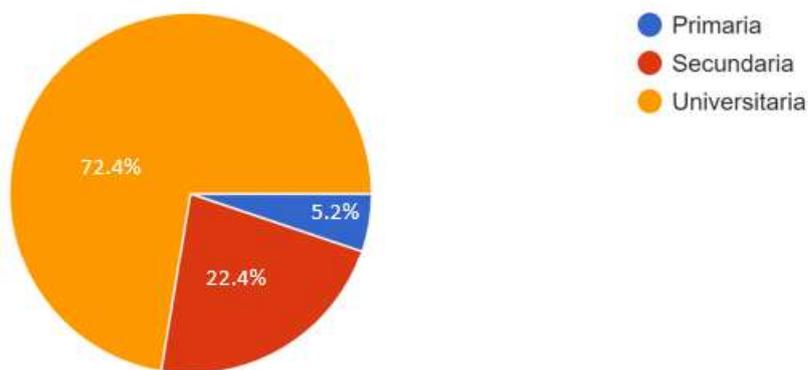


Gráfico 16. Porcentajes de escolaridad de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

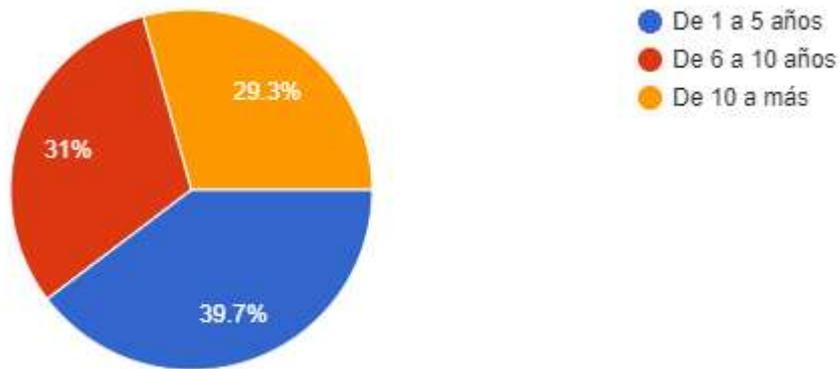


Gráfico 17. Porcentajes de los años de experiencia en el área de alimentos y bebidas de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

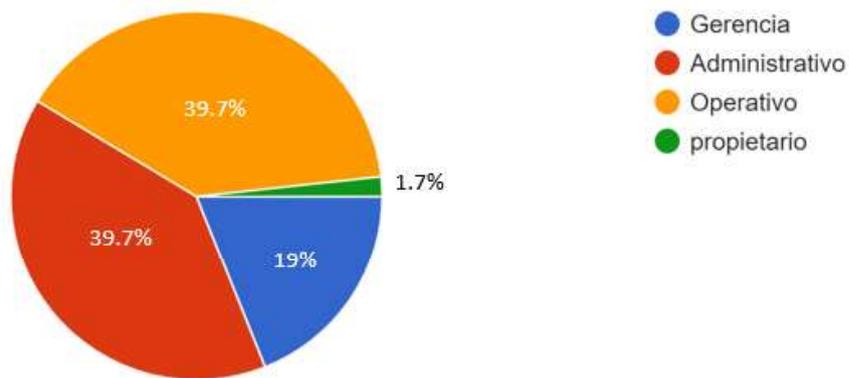


Gráfico 18. Porcentajes relacionados con el área en la que se desempeñan los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

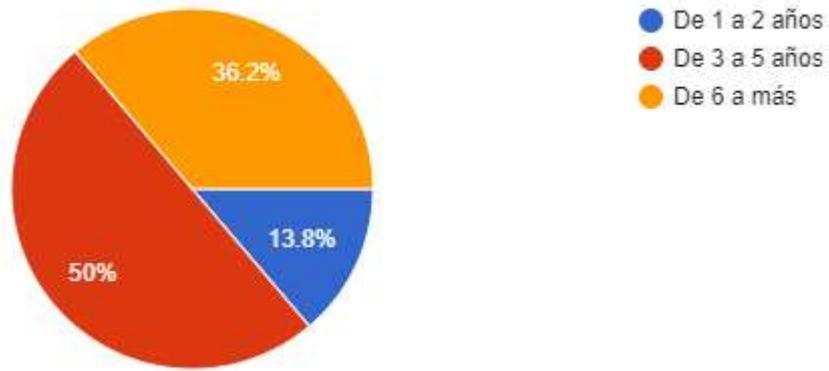


Gráfico 19. Porcentajes del rango de antigüedad del negocio para el que laboran los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Anexo 4. Propuesta de protocolo de bioseguridad

PROPUESTA DE PROTOCOLO OPERATIVO DE BIOSEGURIDAD PARA LA REAPERTURA DE RESTAURANTES PYMES				
Factor	Tarea	Detalle	Responsable	Fecha
Planificación estratégica	Fumigación del local			
Planificación estratégica	Limpieza profunda del local y limpieza recurrente	<p>*“Las superficies que se tocan con frecuencia (pasamanos, botoneras, llavines de puertas, fichas de parqueo, bandejas de comida, apoya brazos, asientos, ventanillas, entre otros), deberán ser limpiadas frecuentemente con solución de alcohol al 70% o desinfectantes comerciales”. (Montero, 2020, párr 6).</p> <p>*“Las superficies del baño y el inodoro se deberán limpiar con material desechable; además, deben ser desinfectadas diariamente con un desinfectante doméstico que contenga cloro a una dilución 1:100 (1 parte de cloro y 99 partes de agua), preparado el mismo día que se utilizará (10 ml de cloro al 5% por cada litro de agua)” (Montero, 2020, párr 7).</p> <p>*Mantener la limpieza, desinfección y saneamiento constante con registro de bitácora visible.</p>		
Planificación estratégica	Rotulación, señalización y adaptación de los espacios	<p>*“Garantizar la rotulación con los protocolos de tos, estornudo y lavado de manos (disponibles en la página web del Ministerio de Salud)”. (Montero, 2020, párr 5).</p> <p>*Rotulación del piso para filas específicas: zona de cajas, baños, ingreso al local, área de espera.</p> <p>*Instalar barreras (plástico o acrílico transparente) entre los empleados y clientes en las diferentes áreas.</p> <p>*De ser posible pasar a menú digital.</p>		

Planificación estratégica	Equipar las instalaciones con equipo y suministros de desinfección	*“Equipar las instalaciones y servicios sanitarios con papel higiénico, agua potable, jabón antibacterial para lavado de manos, alcohol en gel con una composición de al menos 60% de alcohol o etanol y toallas de papel para el secado de manos” (Montero, 2020, párr 4). *Contar con <i>lockers</i> para los artículos personales de los empleados.		
Planificación estratégica	Revisión de los aires acondicionados en caso de tener en el local u oficinas	Los aires acondicionados deberán tener revisión y mantenimiento adecuados con bitácora visible al público.		
Planificación estratégica	Distribución de mesas	*Distanciamiento preferible de al menos 1,8 metros entre silla-silla y un 0.80 metros entre los clientes sentados. *En caso de burbujas sociales, podrán sentarse juntos hasta un máximo de 6 personas.		
Planificación estratégica	Contar con suministros suficientes para el servicio para llevar	Revisión de los requerimientos de empaque actualizados (bolsa sellada desde el establecimiento y entregada por ventanilla).		
Planificación estratégica	Mecanismos de pago	*De ser posible pasar a pago sin contacto. *Minimizar la manipulación de dinero en efectivo y las tarjetas de crédito por parte del personal de servicio de alimentación. *En caso de manejar dinero, se recomienda no tocarse la cara después de manipularlo, solicitar colocar el dinero sobre el mostrador u otra superficie y, posteriormente, desinfectar el área utilizada.		
Planificación estratégica	Inventario	*Realizar un inventario del <i>stock</i> de productos congelados y no		

		perecederos que existen y que se requieren según el menú a ofrecer.		
Personal capacitado y comprometido	Capacitación continua de los empleados			
Personal capacitado y comprometido	Prueba rápida a los empleados	*Se recomienda hacer una prueba rápida de Covid-19 al personal que se vaya incorporando a sus labores.		
Personal capacitado y comprometido	Conocer los protocolos de bioseguridad	*Todos los empleados deben estar al tanto de los protocolos y pasos a seguir en caso de que un compañero o cliente resulte enfermo.		
Comunicación eficiente	Asignar una persona responsable	*Asignar a un responsable de las comunicaciones internas.		
Comunicación eficiente	Realizar pequeñas campañas	*Informar a los empleados, por medio de pequeñas campañas, sobre las actualizaciones y nuevas disposiciones del gobierno (cada semana).		
Control y seguimiento	Información e historial de los empleados	*Contar con los contactos de emergencia de los empleados y llevar una bitácora de historial.		
Control y seguimiento	Revisión constante de las normas y recomendaciones dadas por el gobierno			
Control y seguimiento	Equipo de protección personal	*Proporcionar el equipo requerido de mascarillas y caretas a los empleados, y exigir el uso de este en todo momento. *La empresa debe contar con una declaración jurada donde se comprometa a proporcionar el equipo de protección personal, esto en el marco ético de compromiso ante la emergencia COVID-19.		

Control y seguimiento	Pasos a seguir en caso de contagio interno	<p>*Cerrar el establecimiento y realizar el procedimiento de limpieza y desinfección.</p> <p>*Comunicar a todo el personal para que se realicen pruebas en el EBAIS o Área de Salud de su localidad.</p> <p>*Dar a conocer a sus clientes la situación.</p> <p>*Reabrir una vez que se está seguro de que no hay alguien más contagiado.</p>		
Control y seguimiento	Realizar mecanismos de control y seguimiento de todo lo comentado	*Para el cumplimiento de las medidas, es indispensable el cuidado y monitoreo permanente por parte de la persona encargada dentro del local.		

Cuadro 1. Propuesta de protocolo de bioseguridad para la reapertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo.

Fuente: Elaboración propia basada, 2020. Con información consultada del ICT, CACORE, CCR, Montero, 2020.

Anexo 5. Carta del filólogo

San José, 22 de septiembre de 2020

Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología
Facultad de Ciencias Empresariales
Posgrado en Gerencia de Operaciones

Estimados(as) señores(as):

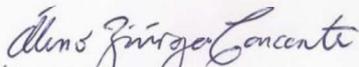
Por medio de la presente hago constar que yo, Álvaro Esteban Zúñiga Cascante, cédula 1-1398-0237, filólogo, miembro activo de ACFIL bajo el número de carné 139, doy fe de haber corregido exhaustivamente el proyecto final para optar por el grado académico de máster en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones, denominado *Recomendaciones operativas a través de un protocolo de bioseguridad a partir de la pandemia para la reapertura de las pymes del sector restaurantes en el cantón de Escazú en el corto plazo*, el cual estuvo a cargo de la estudiante Daniela Mora Rojas, cédula 5-0367-0008.

Para dicha corrección se contemplaron los siguientes aspectos:

1. Lexicografía, morfología, fondo y forma en su totalidad.
2. Uso correcto de las preposiciones.
3. Usos lingüísticos de los signos de puntuación, interrogación y exclamación.
4. Solecismos, barbarismos, cacofonías, anfibologías, monotonía del lenguaje, redundancias, pleonasmos y ortografía.

Por tanto, doy fe de que este proyecto contiene un fondo claro y preciso de la propuesta expresada en este, con ideas correctas que mantienen el hilo conductor a lo largo del documento.

Atentamente,


Álvaro Esteban Zúñiga Cascante
Bachiller en Filología Española, UCR
Licenciando en Docencia en Filología Española, UNED