

U N I V E R S I D A D



Escuela de Gastronomía

**Tema:**

**Análisis de la restauración en Quito - Ecuador tras el impacto de la COVID -19**

**Tesis para la obtención del Título de Licenciatura en Artes Culinarias**

**Presentada por:**

Benjamín Alejandro Reinoso Naranjo

**Tutor:**

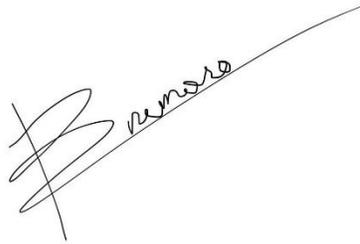
Yann Gallón

**Quito, febrero del 2021**

## **Declaración de aceptación de norma ética y derechos**

*El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca a que haga pública su disponibilidad para lectura, a la vez que cedo los derechos de publicación a la Universidad de Los Hemisferios.*

*De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee. Asimismo, no podré disponer del contenido de la presente investigación a menos que eleve por escrito el requerimiento para su evaluación a la Comisión Permanente de la Universidad de Los Hemisferios.*



---

Benjamin Alejandro Reinoso Naranjo

C.I: 1715493951

## **DEDICATORIA**

Quiero empezar agradeciendo a Dios, por siempre ser mi camino. A mi papá Hernán por siempre ser un ejemplo a seguir, un excelente padre y amigo. A mi madre María Eugenia por siempre estar al pendiente y jalarme las orejas para continuar con mis estudios, a todos y cada uno de mis hermanos por enseñarme y apoyarme siempre en mis decisiones, en especial a mi hermano Agustín por enseñarme el camino de la gastronomía, y la más importante de todas, mi novia Carolina Ochoa por siempre inspirarme, ayudarme y ser mi fiel compañera y novia en toda esta carrera. Sin ninguno de estos pilares no hubiera logrado graduarme de la universidad.

Muchas gracias a todos, los llevo siempre en mi corazón.

## RESUMEN

El impacto que tuvo la enfermedad de la COVID-19 en los diferentes restaurantes de la ciudad de Quito-Ecuador, fue grave. Fueron afectados tanto los pequeños restaurantes como las grandes empresas de alimentos y bebidas, Miles de empleados que eran parte del ámbito laboral de la restauración fueron despedidos y los que quedaron tuvieron que resignarse a la reducción del sueldo en muchos de los casos. Varios locales quebraron y algunos aún intentan mantenerse en pie.

En el siguiente trabajo investigativo se analizó esta situación de forma cualitativa realizando encuestas a la ciudadanía y de igual manera ejecutando entrevistas a dueños o trabajadores de restaurantes, teniendo como resultado su punto de vista de cómo afectó de diferente manera la economía de cada uno en sus establecimientos de alimentos y bebidas, con el fin de saber las medias que se pueden tomar para subsistir tras el acontecimiento del coronavirus, para así no perder su clientela, ni su negocio.

***Palabras clave:*** COVID 19, coronavirus, Quito, Ecuador, restaurantes, alimentos y bebidas.

## **ABSTRACT**

The impact that the COVID-19 disease had on the different restaurants in the city of Quito-Ecuador was serious. Small restaurants as well as large food and beverage companies, were affected. Thousands of employees who were part of the restoration work environment were laid off and those who remained had to refrain from reducing their salary. Several stores went bankrupt and some are still trying to stand.

In the following investigative work, this situation was analyzed qualitatively by conducting citizen surveys and in the same way conducting interviews with restaurant owners or workers, resulting in their point of view of how it affected the economy of each in different ways. food and beverage establishments, in order to know the measures that can be taken to survive after the event of the coronavirus, so as not to lose their clientele or their business.

Keywords: COVID 19, coronavirus, Quito, Ecuador, restaurants, food and beverages.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
Objetivo General:	3
Objetivo específico 1:	3
Objetivo específico 2:	3
Objetivo específico 3:	3
JUSTIFICACIÓN	4
METODOLOGÍA	5
Tipo de investigación:	5
Enfoque de investigación:	5
Contexto o ámbito de intervención	5
Participantes a los que se acudirá	5
Cómo se hará el trabajo	5
Instrumentos empleados tanto para la recolección de datos, y el análisis de estos.	5
Indicadores	5
1. Marco teórico de la investigación	6
1.1 Historia de la COVID-19	6
1.2 SARS COVID 19 en la ciudad de Quito - Ecuador	7
2. RESULTADOS	11
2.1 Recolección de los datos	11
2.2 Presentación de los datos	14
Análisis de los datos Encuesta	17
Análisis de los datos entrevistas	26
TERRA:	26

EL RANCHO DE JUANCHO:	27
ENTRECOTE/NATIVO	27
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	31
REFERENCIA DE IMAGENES	34

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto en la sociedad, al ser una enfermedad que afecta gravemente al sistema respiratorio, pero que también es un mal que está afectando al comercio, turismo y a los mismos restaurantes del mundo entero, incluyendo a Quito - Ecuador, donde este virus existe.

Al saber que la COVID -19 ha causado catástrofes a nivel mundial, se observa que muchas empresas han decaído y hasta han cerrado sus puertas indefinidamente, causando dificultades económicas de manera global.

Magnas empresas han tenido la difícil tarea de cerrar de manera obligatoria varios de sus locales, sucursales, entre un ejemplo de ello es Starbucks que ha cerrado varios de sus locales, y ha despedido a la mayoría de su personal tras el impacto de la pandemia. Si grandes compañías a nivel mundial han sido afectadas económicamente, el destino de los negocios es peor, tomando como ejemplo a los restaurantes.

Históricamente los restaurantes han sido caracterizados como un producto, bien o servicio que el establecimiento ofrece mediante platillos preparados por cocineros chefs reconocidos, marcando fidelización como también mayor impacto ante la sociedad, fomentando la economía, plazas de trabajo, para el sustento de muchas personas en el mundo. La alimentación es importante para la supervivencia del ser humano, pero la gente busca más allá de la comida casera, las personas tienen el deseo de comer bien, y las tendencias actuales en los restaurantes, hacen que el cliente desee experimentar un análisis sensorial y de igual manera, el establecimiento hace sentir al comensal importante, y a la vez pasar un momento ameno, sus meseros en especial son los encargados de lograr este factor importante. El cliente busca una experiencia al momento de asistir a estos locales, es por ello por lo que existen millones de estos en el mundo.

Dentro del Ecuador existe una gran cantidad de restaurantes y la ciudad de Quito cuenta con una amplia variedad de establecimientos dedicados a los alimentos y bebidas “según el último censo económico: Esta ciudad tiene 12087 restaurantes en funcionamiento” (INEC,2019). Por el actual

problema de la pandemia todos los restaurantes fueron forzados a mantenerse cerrados por varias semanas, y algunos por meses, provocando un desbalance total en el comercio y economía.

El cierre total de todos los restaurantes fue una disposición puesta por el gobierno ecuatoriano y sustentado por la emergencia sanitaria que se estaba atravesando a nivel mundial. Este confinamiento duró un total de 3 meses manteniendo un mínimo de capacidad de operación como tiendas de barrio y supermercados, pero con protocolos de bioseguridad para preservar la salud de las personas.

Con el paso del tiempo, varios restaurantes se acogieron a la disposición del servicio a domicilio, logrando obtener ganancias, aunque éstas fueran mínimas.

Podemos observar como la esencia del restaurante se pierde totalmente por causa de la pandemia. Establecimientos de prestigio no puede brindar el servicio que siempre habían manejado, ya que el costo total del producto se basa en toda la experiencia que se logra asistiendo presencialmente en el local. Restaurantes de almuerzos fueron obligados a cerrar a causa del teletrabajo, porque no tenían suficiente demanda para cubrir los costos de operación.

Con dicha problemática, se están tomando nuevas iniciativas, para que los restaurantes sigan operando de alguna manera, tomando decisiones de cambios que antes no se habían planteado. ¿Cómo se está manejando la restauración en Quito-Ecuador tras el impacto de la COVID-19, para que los restaurantes puedan salir adelante?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Estudiar el cambio y evolución de la restauración en Quito - Ecuador tras el impacto de la COVID-19

### **Objetivo específico 1:**

Obtener datos que respalden las dificultades que han tenido los restaurantes de Quito en épocas de la COVID – 19

### **Objetivo específico 2:**

Examinar las consecuencias de la pandemia en los restaurantes de la ciudad de Quito, mediante encuestas y entrevistas procesadas.

### **Objetivo específico 3:**

Exponer los análisis encontrados al lector, para que pueda concientizar como los establecimientos de alimentos y bebidas han sido afectados.

## **JUSTIFICACIÓN**

La problemática actual del mundo entero en estos momentos es la enfermedad de la COVID-19, una enfermedad muy potente que ataca directamente a los pulmones y otros órganos del ser humano, provocando en algunos casos la muerte y con muy altos índices de contagio.

Con dicho problema creciendo día a día, la afectación masiva es casi incontrolable, cada país está poniendo sus propias reglas para poder superar este problema, ya que ha afectado a todos los sectores económicos.

Al plantear investigar dentro de la ciudad de Quito, la interrogante es qué tanto han sido afectados los lugares como restaurantes, bares, y todo tipo de establecimiento de alimentos y bebidas, deja la incertidumbre de cómo estos van a subsistir para el presente y futuro, ya que actualmente muchos lugares están cerrando sus puertas del negocio de servir alimentos y bebidas.

Con un análisis más profundo a los diversos sitios en Quito Ecuador, se plantea recurrir a varios métodos de recolección de datos para justificar esta problemática y mostrar cómo esto está afectando a los restaurantes dentro de Quito, e identificar las diferentes soluciones que se están dando.

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación:**

Cualitativa

### **Enfoque de investigación:**

El enfoque que se tiene para dicha investigación es aquella que se obtendrá consiguiendo suficiente información de los comensales y dueños de restaurantes para analizar cómo se encuentra la situación de los restaurantes en Quito Ecuador, ya que con el problema de la pandemia muchos locales actualmente tuvieron que cerrar, o están en proceso de cierre. Por lo tanto, se analizará cómo estos trabajadores piensan subsistir.

### **Contexto o ámbito de intervención**

Se procederá a una intervención social mediante entrevistas, trabajando los perfiles de las personas propietarias de restaurantes, analizando cómo la COVID-19 ha impactado el negocio y los planes de restauración que tienen para potenciar los establecimientos

### **Participantes a los que se acudirá**

Seminarios basados en la WEB (Webinars) de personas del medio culinario, videoconferencias por zoom, con ciudadanos, y dueños de restaurantes.

Se analizará cómo afectó esta pandemia a los restaurantes y se estudiará nuevas ideas de subsistir en épocas de la COVID-19.

### **Cómo se hará el trabajo**

Mediante la implementación de diferentes entrevistas e investigación de establecimientos de alimentos y bebidas, que han logrado subsistir.

### **Instrumentos empleados tanto para la recolección de datos, y el análisis de estos.**

Mediante el uso de videoconferencias, webinars, reuniones de zoom, artículos de la web para hacer un análisis de cómo los restaurantes progresan en épocas de pandemia.

### **Indicadores**

Restauración gastronómica, restaurantes de Quito Ecuador, COVID-19, Pandemia

# 1. Marco teórico de la investigación

## 1.1 Historia de la COVID-19

La enfermedad de la COVID 19 se origina en Wuhan, China. Este virus tiene como síntomas fiebre, tos seca y fatiga. En casos muy graves afecta a los pulmones causando neumonía, hasta el punto de complicaciones más severas en el paciente que llevan a la muerte.

El inicio de esta enfermedad fue en septiembre del 2019, donde los primeros cinco pacientes presentaron graves problemas respiratorios, uno de estos pacientes falleció rápidamente.

Como se puede ver la globalización ha afectado a la creación de la pandemia:

“antes había muchas epidemias que quizá estaban en China o Asia y no nos llegaban, y ahora debido a la globalización, al cabo de una semana se extiende a unos 40 países.” (Infosalus 2020).

Para la fecha de marzo 2020 ya se registraban contagios en 114 países diferentes y también el número de personas fallecidas continuaba incrementando, causando preocupación en el mundo entero. A partir de esto se declaró un estado de emergencia mundial calificándolo como Pandemia.

Esta pandemia no es el única en el mundo que históricamente ha sucedido:

“La gripe española’ de 1918, una de las crisis más graves de salud pública de la Historia, según la OMS, y que mató en apenas dos años a entre 50 y 100 millones de personas. Este virus solito liquidó entre el 3 y el 6% de la población mundial” (Infosalus,2020)

Los efectos de esta pandemia obligaron a la implementación de protocolos de bioseguridad en todo el mundo, se definió una cuarentena, se cerraron fronteras entre países, muchos negocios fueron obligados a cerrar y eventos masivos fueron cancelados.

En el Ecuador el 15 de marzo del 2020 fue la fecha en la que las autoridades dieron comienzo al estado de emergencia en todo el país.

Se creó un protocolo que daba normativas de los 3 semáforos, rojo, amarillo y verde, el cual servía como guía fundamental para saber en qué estado se encuentra cada región, una forma de control donde cada una de sus luces era regida por cierto número de reglas, menos circulación, locales específicos cerrados, entre otros.

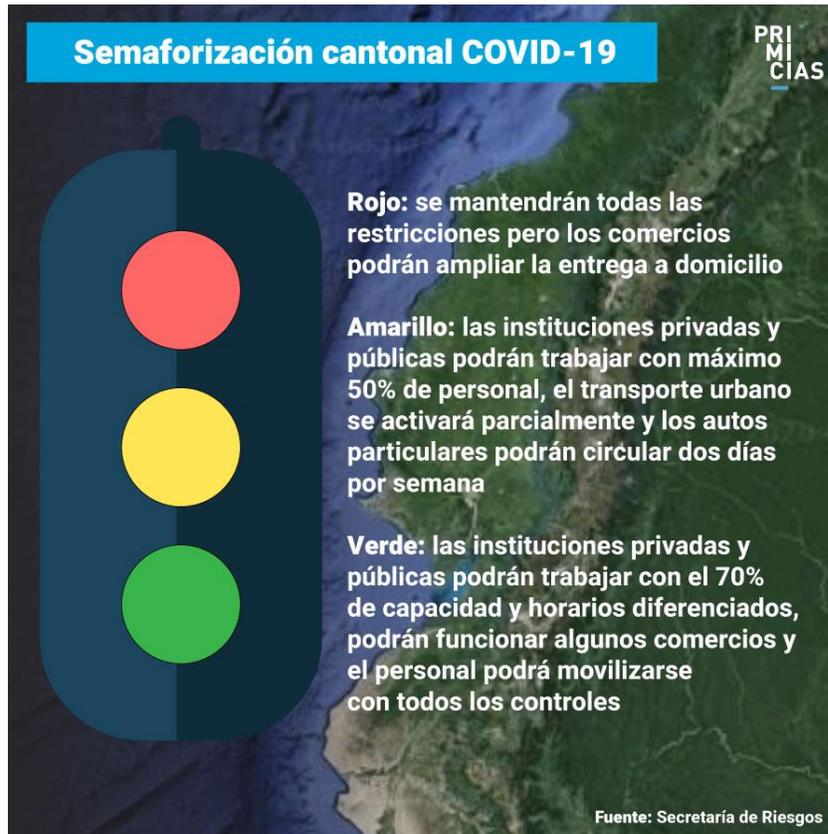


Figura 1. Semaforización cantonal COVID-19

## 1.2 SARS COVID 19 en la ciudad de Quito - Ecuador

La COVID-19 afectó gravemente a la capital del Ecuador, durante la pandemia del 2020; esta ciudad cerró sus fronteras, negocios, restaurantes, bancos, etc.

Durante algunos meses todo se mantuvo cerrado, lo único que se podía mantener en funcionamiento de una forma estable era los hospitales, supermercados, farmacias; lo demás era obligatorio que se mantuviera cerrado.

El 15 de marzo del 2020, Quito entró en un estado de emergencia que obligatoriamente puso toque de queda durante todo el día, después de este tiempo se liberó un poco más su movilización. El toque de queda de ser obligatorio todo el día cambió a un horario de 5 de la mañana a 2 de la tarde. Esto se mantuvo durante toda la duración del semáforo rojo.

Con el transcurso de los meses Quito, capital del Ecuador, ha dado más casos que varios países enteros de Latinoamérica. El incremento exponencialmente de los casos era un asombro al ver

como el resguardo obligatorio no dio buenos frutos, ya que muchas personas al incumplir las normas de la semaforización resultaron ser positivos para la enfermedad y contagiar cada vez más a todas las personas con las que hubo algún tipo de contacto .

“Julio fue un mes crítico para Quito y la provincia de Pichincha. Según las últimas cifras publicadas por el Registro Civil, el mes pasado hubo 2.893 muertes por distintas enfermedades. Esta cifra significa un incremento de más del 150% respecto a los meses de julio de los años 2018 y 2019, cuando el número de defunciones llegó a 1055 y 1127, respectivamente.” (PlanV,2020)



Figura 2. Defusiones mensuales en Pichincha en los últimos años

Los restaurantes de la ciudad de Quito, y de todo el país entero entraron también en este estado de emergencia, muy pocos locales de venta de comida se mantenían operando regularmente, por ejemplo, las cadenas de comida rápida con servicio a domicilio se mantenían abiertas.

Durante la primera parte de la pandemia, muchos restaurantes cerraron sus puertas definitivamente, uno de esos el restaurante “café de la vaca” muy conocido a nivel provincial y con varias sucursales, cerró sus puertas liquidando a todos sus empleados y deteniendo todo trabajo completamente.

A lo largo de la duración de esta enfermedad, varios locales de alimentos y bebidas optaron por nuevas metodologías, como uso de servicio a domicilio por aplicaciones como rappi, globo, uber eats, o ellos mismo implementando servicio a domicilio.

Casi un 90% de las ventas totales de alimentos y bebidas en locales comerciales se generaron por las entregas a domicilio,

Esto generó un cambio masivo, no solo en el país, si no a nivel mundial, cambiando el estilo de vida de la mayoría de las personas, al momento de ir a un restaurante.

Luego de que el gobierno dio luz verde a la reapertura de varios locales, estos debían mantener normas estrictas, como el aforo que fue reducido entre un 50% a un 75%, bajando sus ingresos por ventas en una cifra mayor aún, antes las ganancias lograban financiar los costos suficientes para mantenerse a flote, ahora, con la reducción de trabajo, no alcanzan muchas veces ni al 50% de lo que ganaban antes, afectando a todos los dueños, empleados, proveedores.

Posteriormente, el gobierno del Ecuador decreto una “Ley de apoyo humanitario” la cual buscaba ayudar a los diferentes tipos de empresarios y empleados. Algunos de los puntos más importantes son:

**“Reducción de jornada laboral y acuerdos:** Empleadores y trabajadores podrán modificar las condiciones económicas de la relación laboral. La jornada de trabajo podrá ser reducida hasta el 50% del horario y hasta el 45% de la remuneración. De ninguna manera las nuevas condiciones podrán afectar al salario básico, así como a los salarios sectoriales determinados para jornada completa o su proporcionalidad en caso de jornadas reducida. Se crea un contrato especial de emergencia con jornadas que pueden ir de 20 a 40 horas semanales, que podrán ser distribuidas en 6 días. Los acuerdos y el nuevo contrato podrán durar 1 año, con la opción de renovar por 1 año más.

**Despido por fuerza mayor:** La terminación laboral por caso fortuito o fuerza mayor, contemplada en el numeral 6 del artículo 169 del Código de Trabajo, aplicará únicamente con el cese total de la empresa. Si un juez determina que hubo uso injustificado de la causal el empleador tendrá que pagar una indemnización por despido intempestivo multiplicado por 1.5.

**Nuevos emprendimientos:** El Estado garantizará la apertura de nuevos emprendimientos desde el día cero, sin ningún tipo de requisitos. Para efectuar este puntual, los gobiernos autónomos descentralizados, así como cualquier entidad pública, emitirán permisos de operación provisional

que tendrán una validez de 180 días. En este tiempo, los emprendedores deberán regularizar su actividad en temas tributarios, municipales y permisos de toda índole.

**Prorroga en el pago de deudas:** Durante el Estado de Excepción y hasta por 60 días más de finalizado ese período (hasta mediados de octubre considerando el reciente Decreto) las entidades financieras incluidas las tarjetas de crédito y casas comerciales deberán reprogramar el cobro de cuotas mensuales generadas por deudas. Eso puede incluir diferir pagos o reprogramar cuotas impagas. En ese período no se generarán intereses por mora, multas o recargos.

**Acuerdo de pago para empresas, negocios y personas:** Los dueños de negocios podrán llegar a acuerdos preconcursales de pago con sus deudores, ya sean clientes, proveedores, entre otros. Se podrán acoger a este mecanismo los negocios de todo tipo que se dediquen al ejercicio de actividades comerciales, económicas, culturales y recreacionales. Mientras dure la aplicación del instrumento no podrán imponerse medidas cautelares, judiciales y coactivas. El Ejecutivo además propuso que en el proceso para implementar los acuerdos las acreencias se dividan entre aquellas de acreedores privados y las de acreedores públicos.

**Suspensión y desahucio de arriendo:** La Ley humanitaria plantea que durante el tiempo de vigencia del Estado de Excepción y hasta 60 días después de que termine no se podrá ejecutar desahucios a arrendatarios por las causales de la Ley de Inquilinato como o pago del arriendo, excepto en los casos de peligro de destrucción o ruina del edificio. Es decir, si la ley se aprueba hasta mediados de octubre considerando el actual Decreto de Estado de Excepción, aunque puede ser un plazo mayor si el Gobierno así lo decide. Para que puedan acogerse, las personas deberán pagar, al menos, el 20% del valor de los cánones pendientes y en el caso de locales comerciales, que el arrendatario demuestre que sus ingresos se han afectado en, al menos, un 30% con relación al mes de febrero del 2020. Luego se puede acordar un plan de pagos sobre el valor pendiente, ya que la prórroga no implica no condonación de deudas.” (Silva, Alvarado, Velez. El Comercio, 2020)

## 2. RESULTADOS

### 2.1 Recolección de los datos

Durante la pandemia de la COVID 19, los restaurantes de la ciudad de Quito cerraron sus puertas a la atención del público, solo un 20% se mantuvieron abiertos;

“Entre marzo y mayo del 2020, las pérdidas del sector productivo en ventas llegan a USD 14 101 millones, según el Ministerio de la Producción.” (el comercio,2020)

Meses después abrieron sus locales, pero con nuevas modalidades de trabajo, como el uso de mascarilla obligatoria, número reducido de clientes dentro del restaurante, mesas al aire libre, etc.

“Las ‘dark kitchens’, también conocidas como cocinas fantasmas o virtuales, son un nuevo modelo de restaurante en tiempos en que las personas deben limitar sus salidas a la calle por la pandemia de COVID-19.” (PRIMICIAS 2020)

Actualmente algunos restaurantes de Quito no cuentan con atención presencial a clientes, la mayoría se hace mediante aplicaciones móviles, uso de las redes sociales; y esto es una medida que el cliente prefiere escoger, ya que, solo se necesita hacer un compra vía internet y en minutos se recibe el pedido en la puerta de la casa con la seguridad que se ha mantenido, cumpliendo todos los controles de calidad y estándares de servicio para la mejor experiencia posible del producto hacia el cliente.

En una entrevista a Ferran Adria que habla sobre el futuro de la gastronomía, en los países en general, menciona que todos los restaurantes están en un estado excepcional, cerrando sus puertas y con un mínimo de trabajo, casi no pudiendo sustentar todos los gastos, y más bien generando pérdidas.

Ferran Adria (2020) recomienda en varios puntos de la charla: “Pensar en pequeño, reducirse, si se quiere continuar, emprender en un local pequeño con mínimo de personal, se puede hacer obras maestras, para una poca clientela, y si no se logra, de mejor manera, ponerse a estudiar, practicar durante la duración de la pandemia, ya que este tiempo es muy crucial para crecer como profesional, sin poder estar en la cocina, en el negocio.”

Una de las ideas de la actualidad podemos tomarla de “Noma” el restaurante número uno de la lista “The 50 world best”. Ellos cerraron su local a causa de la COVID 19, este restaurante contaba

con reservas ya hechas hasta el mes de junio. Este lugar servía comida de alta calidad a su clientela, pero en el mes de marzo del 2020, cerraron sus puertas por la pandemia, casi dos meses después, este restaurante cambió completamente, pasó de ser un restaurante con menú de degustación, a un “Wine Bar”, un restaurante al aire libre donde sirven vinos, cervezas y hamburguesas a su clientela, un cambio total de la imagen y servicio que antes no lo tenían, pero muy necesario para subsistir. Cabe recalcar que no cambiaron su esencia, estas hamburguesas tienen ingredientes característicos de “Noma”, cómo el uso de fermentos, pan de papa y mucho sentido umami en su plato principal.

El problema más grande en la actualidad para varios restaurantes es la disminución dramática del turismo, provocando quiebras, muchos establecimientos subsisten por la clientela extranjera que acude a dichos lugares, pero al no existir el turismo en el país, afecta drásticamente a todos los restaurantes y hoteles de la región.

Por ejemplo, el restaurante “Urko Cocina local”, realizó un cambio drástico para poder subsistir. Del restaurante de Quito reconocido en los “50 best Discovery” y siendo uno de los más reconocidos entre el turismo en la ciudad, resurgió como un restaurante de brunch, almuerzos y hamburguesas, cambiando el target al cual se dirigían y su menú. Este tipo de restaurante fue creado para subsistir, mas no para permanecer, es por ello por lo cual cambiaron su nombre a “Anker”, con espacio reducido pensando en la seguridad de sus clientes. Estos lugares cambian sus nombres originales para mantener lo que era antes, para en un futuro, cuando la pandemia termine, retomen con el mismo nombre que se le conocía. El restaurante “Somos” incorporó ese tipo de reforma a su restaurante, ahora se llaman “La guageria” vendiendo su producto principal y también siendo un mini market de productos naturales.

Varios restaurantes de la ciudad aceptaron estas medidas, remodelando el local para adaptarlo a la nueva normalidad, implementando protocolos de bioseguridad como: uso de señaléticas, gel desinfectante, el riguroso lavado de manos, desinfección del restaurante, entre otros.

En Quito, en el mes de junio, con el cambio del semáforo rojo al amarillo, los restaurantes tuvieron la opción de abrir sus puertas al público, pero con un aforo reducido al 30% de la capacidad del restaurante, varios restaurantes reabrieron bajo esta medida, pero la reducción de tanta clientela dentro de su restaurante afecta bastante al negocio.

# PROTOSCOLOS DE BIOSEGURIDAD

## ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Colocar en sitios estratégicos dispensadores de gel-alcohol desinfectante para uso de los consumidores y el personal de servicio.



Desinfectar con frecuencia superficies, mostradores, mesas, lavamanos, máquinas dispensadoras, picaportes y cualquier espacio que esté expuesto a clientes y consumidores.



Los utensilios de cocina y vajillas se deben desinfectar utilizando agua caliente y detergente a una temperatura mayor a 60°C.



La mantelería se lavará constantemente a temperaturas mayores a 60°C, sin entrar en contacto con la piel.



Los residuos se colocarán en fundas plásticas y antes de desecharlos se rociarán con solución desinfectante.



Los proveedores de los establecimientos deben cumplir con todas las normas de bioseguridad: uso de mascarillas, guantes y desinfección de calzado.



En el servicio a domicilio se mantendrá la distancia de al menos dos metros para el retiro de pedidos.



Lavarse las manos frecuentemente. Utilizar agua y jabón. En caso de no poder hacerlo, desinfectarse con solución de alcohol-gel al 70%.



Utilizar servicios de pago electrónicos.

MINISTERIO DE TURISMO



Figura 3. Protocolo de Bioseguridad

## 2.2 Presentación de los datos

### Encuesta Restaurantes de Quito

La siguiente encuesta se obtuvo de 255 personas que respondieron. La edad oscila entre los 20 hasta los 65 años, con una situación financiera de clase media-alta.

1. Durante la pandemia del 2020, ¿ha asistido presencialmente a consumir en algún restaurante?  
(Si no ha asistido a un restaurante presencialmente, solo conteste las preguntas número: 1, 2, 3 y 7).

255 responses

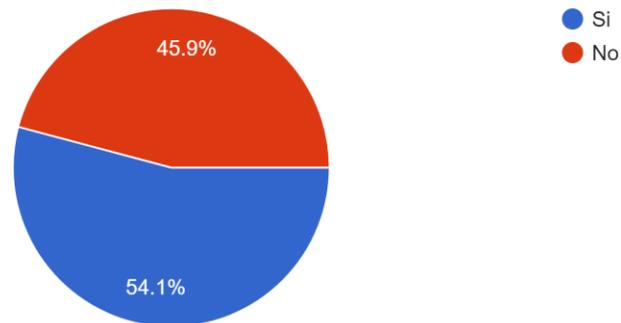


Figura 4. Porcentaje de personas que asisten a restaurantes

2. Prefiere salir a comer a un restaurante, pedir comida a domicilio, ir al establecimiento a comprar la comida para llevar o no comprar comida, solo cocinar en casa.

255 responses

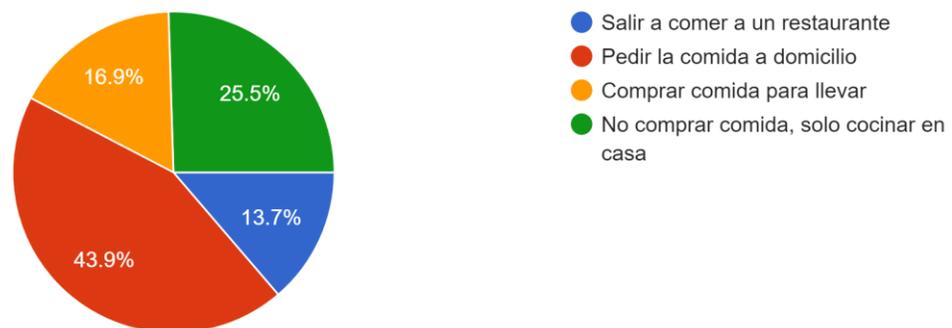


Figura 5. Preferencias de las clientes

3. ¿Cuántas veces ha pedido a domicilio durante la pandemia? (Aproximadamente)

255 respuestas

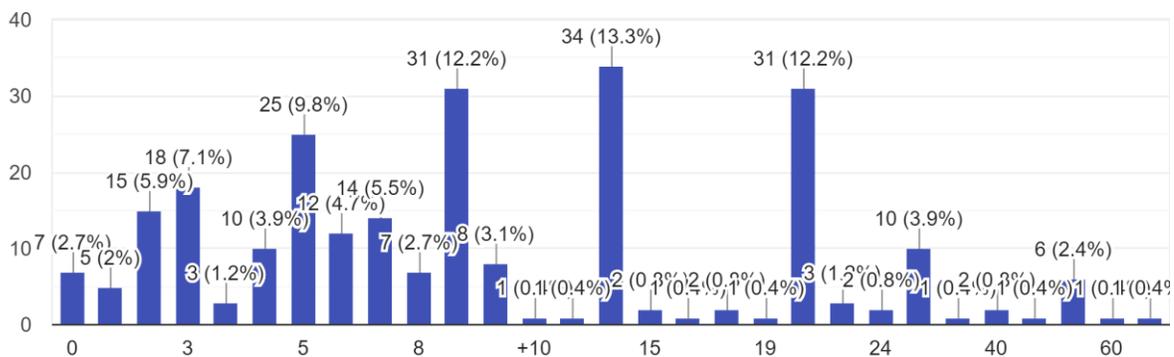


Figura 6. Numero de pedidos a Domicilio

4. ¿Qué tan frecuente va ahora a comer a un restaurante?

171 respuestas

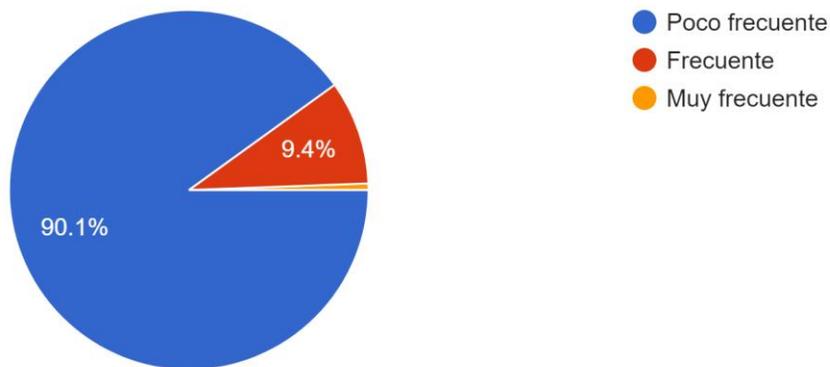


Figura 7. Frecuencia de consumo en restaurante

5. ¿Se ha sentido seguro al momento de consumir en el restaurante?

171 respuestas

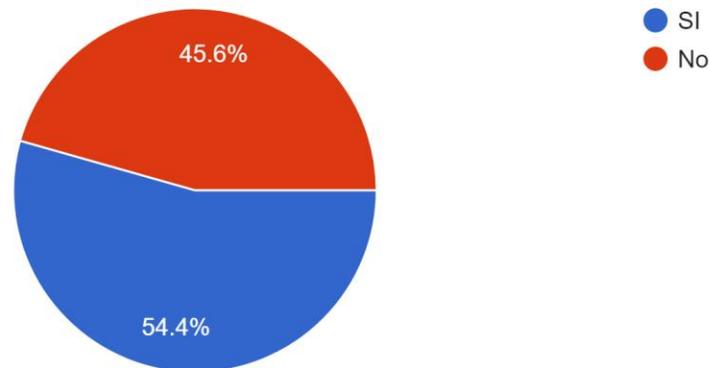


Figura 8. Seguridad al acudir a un restaurante

6. Explique el "Porqué" de su respuesta de la pregunta número "5".

Como los porcentajes nos muestran el 54% de las personas que salen a comer a restaurantes logran captar que la bioseguridad, la mayoría de los comentarios son favorables, nos dan buenas pautas, pero al contrario el 45% de las personas, que salieron a dichos restaurantes, sus comentarios son duros ya que el consumidor no se siente en un ambiente de seguridad total, y esto causa que muchas veces ya no regresen más después de una sola experiencia en los tiempos de pandemia.

7. ¿Cuál es su opinión sobre las nuevas medidas de seguridad en los restaurantes?

En los comentarios al igual que en toda la encuesta, muchas personas creen que debe mejorar las seguridades requeridas en todos sus factores, también del otro lado, nos demuestran que varios restaurantes si tienen las requeridas normas de seguridad y los clientes están satisfechos con las reglas que se toman.

8. Que tan buena ha sido su experiencia al momento de comer en un restaurante en época de pandemia.

163 responses

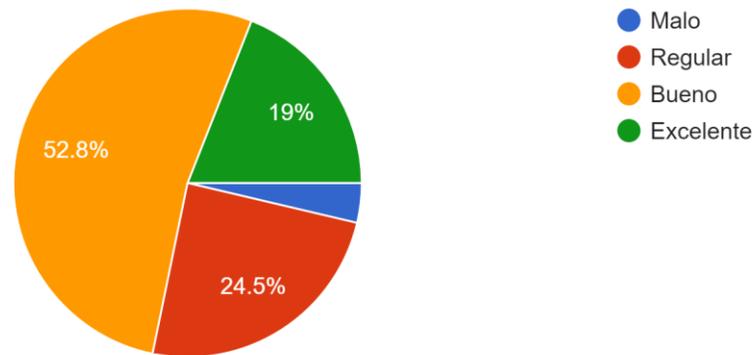


Figura 9. Experiencia al acudir a un restaurante

### **Análisis de los datos Encuesta**

Mediante el uso de encuestas los datos que se obtuvieron fueron claves para demostrar la reacción de los clientes ante los restaurantes de la ciudad de Quito tras el impacto de la COVID 19. Las siguientes encuestas fueron hechas a personas de todas las edades donde presentaron su experiencia propia en los establecimientos de alimentos y bebidas durante la pandemia.

De las 255 encuestas respondidas se puede observar cómo el 54% de la población mencionada ha asistido de alguna manera a un restaurante en forma presencial, mientras que el otro 46% no ha asistido de ninguna manera a los restaurantes. Estos resultados demuestran que un poco menos de la mitad de la población aún tiene el temor de salir por miedo de sufrir un contagio o algo más. Esto también significa que más de la mitad de la población ha asistido a los restaurantes, pero no regularmente, sino que al menos una vez asistieron a consumir de alguna manera en un local.

Continuando con la encuesta, los números también sorprenden, el 43% de la población está pidiendo la comida a domicilio, casi la mitad muestra como prefieren consumir de lugares externos y no cocinar en casa, que solo un 25% de los encuestados están a favor de consumir lo que ellos preparan en el hogar. Por el otro lado, el 16% nos dice que les gusta pasar por el restaurante

comprando, pero no quedándose a consumir, y, para terminar, solo un 13% consume dentro del local.

Al observar que los clientes no tienen presente el local en sí, la mayoría de los encuestados prefieren consumir dentro de casa los alimentos de un restaurante, esto es un beneficio para cierto tipo de restaurantes, pero también una grave afectación a otro tipo.

El número de consumo de pedidos a domicilio es de gran impacto, nos demuestra como una gran cantidad de personas piden alimentos ya preparados para su consumo en casa, el porcentaje es muy variado, pero los gráficos nos muestran como si existe una cantidad significativa de pedidos a domicilio.

En la siguiente parte de la encuesta se observa cómo las personas no acuden frecuentemente a los restaurantes de forma presencial, solo han asistido una o dos veces, pero ya no con la regularidad de antes.

De manera preocupante el 45% de los encuestados dicen que la seguridad en los locales de restauración no es suficiente, que se necesita mejorar para que la clientela se sienta segura al momento de asistir y consumir al local. Esto es una cifra que se debe de tomar mucho en cuenta, ya que se puede tomar nuevas medidas en los restaurantes para que las personas se sientan más seguras al momento de ir a un establecimiento de alimentos y bebidas.

Pero para aliviar un poco, el 54% de la población favorece a los restaurantes confirmando que a los locales que acudieron han sido de su agrado y con alto nivel de seguridad durante esta época de pandemia. Teniendo como resultado una buena perspectiva de ciertos clientes hacia los locales de comida.

De todo el porcentaje obtenido de las personas encuestadas que acudieron a los restaurantes se demuestra que más de la mitad tuvieron un buen servicio, una atención detallada y con gran seguridad, y solo un mínimo porcentaje de personas no fueron tratados con la mayor seguridad o casi nula, estos números demuestran como los restaurantes están en su mayoría dando una atención personalizada y buena a los clientes que acuden al consumo de sus platillos.

Esto quiere decir que la mayoría de encuestados han tenido una buena experiencia, pero eso no significa que se sientan 100% seguros para volver a consumir en un local de alimentos. Puede que

el trato haya sido excelente, pero aun así el temor que aún vive la sociedad, no les hace sentirse completamente seguros al momento de comer fuera del hogar.

Teniendo como resultado la paciencia que los restaurantes deben tener ante sus clientes, ya que es un proceso de adaptación a la nueva realidad que a muchas personas aún les cuesta. Los restaurantes deben seguir teniendo todas las medidas de seguridad e higiene de manera estricta, para de esa forma, ganarse la confianza del cliente, y que este vuelva a consumir en el local. Y de igual manera el restaurante debe adaptarse a las preferencias del cliente, que es el servicio a domicilio.

## **Entrevista al Chef Álvaro Reinoso, Chef ejecutivo del restaurante “TERRA”**

### **1. ¿Cómo ha afectado el impacto de la COVID 19 a su restaurante?**

Por seguridad, se decidió cerrar 100% actividades, el negocio está temporalmente cerrado desde el inicio de la pandemia, se paga mínimo de gastos, pero no se tiene ni un ingreso.

### **2. ¿El gobierno o municipio ha ayudado de alguna manera a que se reactive su negocio?**

Entre todos los socios de la empresa se han ayudado entre ellos para sacar el restaurante sin mano de obra, ellos mismo han hecho todo, pero el municipio nunca metió mano de ninguna manera.

### **3. ¿Qué medidas ha tomado para la apertura de su negocio? En caso de que el negocio no se haya reactivado, ¿cuál es la razón para no hacerlo?, ¿Ha realizado algún otro método de reactivación de su negocio?**

La seguridad de los clientes y los empleados es prioridad, y solo se han hecho pocos deliverys y la idea principal es hacer eventos privados solo bajo pedido.

### **4. ¿Cuál ha sido el mayor sacrificio que tuvo que hacer a su establecimiento por la pandemia?**

Lo más grave fue reducir el personal a la mitad, el despido fue prioridad y a la otra mitad se le tiene bajo licencia laboral, estos no trabajan, pero están afiliados al IESS y se le paga algo para vivir.

La gente con más tiempo en la empresa se quedó, y también cada uno de los jefes de cada sector, con todos los demás se negoció la renuncia.

**5. ¿Qué medidas ha implementado en su restaurante para sobrellevar el impacto de la pandemia?**

Están pensando abrir solo días específicos o solo si se tiene reserva.

**6. ¿Ha tenido que hacer algún cambio al menú? ¿Cuales?**

El menú no va a cambiar, y si cambia, cambiarían todo el concepto, el nombre y todo. Un concepto por un tiempo.

**7. ¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdidas y ganancias en su local?**

Casi la pérdida ha sido en un 95%, el nivel de atención está en 95% no es el 100% porque algo si se ha vendido.

**8. ¿Algún consejo, idea que podría ayudar a todos los restaurantes en su reactivación?**

Consejo: que busquen una idea auténtica, y no perder el espíritu de dar una experiencia auténtica, no solo comida barata, la clave es dar una experiencia única a un cliente.

Comentarios extra: el vaco y vaca del bosque cerraron, la pizarra (restaurante de clase alta muy reconocido en guayaquil) cerró, el Quito está con planes de cerrar al público. Un restaurante de comida de alto nivel en Cumbayá está arrasando, la gente de dinero si está comprando.

### **Entrevista a Mario Aparicio, dueño del restaurante “El rancho de Juancho”.**

**1. ¿Cómo ha afectado el impacto de la COVID 19 a su restaurante?**

Ha afectado las ventas, rebajar personal a la mitad, el primer mes las ventas bajaron a 0, el negocio tocó moverlo a la parte digital y domicilios, antes solo era el 10% de las ventas.

**2. ¿El gobierno o municipio ha ayudado de alguna manera a que se reactive su negocio?**

No, para nada, ningún beneficio ni nada diferente.

3. **¿Qué medidas ha tomado para la apertura de su negocio? En caso de que el negocio no se haya reactivado, ¿cuál es la razón para no hacerlo?, ¿Ha realizado algún otro método de reactivación de su negocio?**

Las medidas sanitarias se cumplen ya que las impusieron el municipio y el ministerio de turismo, aparte de eso mucha publicidad para el delivery de comida, para poder mantener el poco personal que se tiene. Lo que más se usó fue la publicidad en redes sociales.

4. **¿Cuál ha sido el mayor sacrificio que tuvo que hacer a su establecimiento por la pandemia?**

Reducir el personal, y a las personas que se quedaron reducir el sueldo a la mitad, postergar los pagos de muchas cosas y extender los pagos a varios meses para poder ir pagando poco a poco las deudas que se tienen.

5. **¿Qué medidas ha implementado en su restaurante para sobrellevar el impacto de la pandemia?**

Reducción de personal, negociación con proveedores y arriendo, intentando bajar todo al mínimo, extender los pagos de las deudas.

6. **¿Ha tenido que hacer algún cambio al menú? ¿Cuales?**

Si, se dejó para delivery los platos que más se vendían y se quitaron todos los platos tipo gourmet, pero como para delivery no se llevan bien, se redujo un 30% de los platos que se tenían en el menú para mantenerlos en el delivery

7. **¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdidas y ganancias en su local?**

Se redujo los ingresos comparados en el año pasado en un 60% de ingresos, y la pérdida se incrementó, no se pueden dar datos precisos, pero si se aumenta bastante las pérdidas ya que todo seguía funcionando y los costos seguían los mismos

#### **8. Algún consejo, idea que podría ayudar a todos los restaurantes en su reactivación**

Seguir adelante y tratar de cumplir todos los protocolos establecidos, para que la gente cuando asistan al local se sientan seguros y no se desanimen de seguir saliendo, el error de un restaurante puede afectar a los otros, ya que las personas piensan que así son todos los restaurantes, toca seguir cumpliendo todos requisitos y seguir adelante.

#### **Entrevista a Sebastian Vizcaino, dueño del restaurante “Entrecôte/Nativo”.**

##### **1. ¿Cómo ha afectado el impacto del Coronavirus a su restaurante?**

De todas las maneras posibles, más que el coronavirus en general, al inicio tuvimos que cerrar los 3 primeros meses, pero lo más grave es el miedo de la gente, las personas dejaron de salir, dejaron de interactuar, salieron distintas maneras de distraerse, de hacer todo en casa como cocinar, o por ejemplo, yo cambie de salir a correr afuera, a trotar en una caminadora en casa. El Coronavirus cambió la humanidad, todo cambio como era antes, esto nos enseñó a ser más humanos, más racionales. Para cierta gente le cambió más que a otros.

A mi negocio afecto bastantes, los primeros meses más graves de pandemia, en este punto empezamos el delivery cuando ya se liberó un poco más, para poder salir adelante, sacamos estudios de marketing de otros países para poder mejorar los sistemas aquí, después que ya se liberó la restricción, el delivery bajo y la gente empezó más a salir al restaurante, el fuerte de nuestro restaurante es el lounge, no es una discoteca.

En otros restaurantes que venden un producto no están tan bien, nosotros que vendemos una experiencia estamos bien, no somos como otros locales, y la gente lo poco que sale, lo usa en experiencias, esto favoreció al negocio.

##### **2. ¿El gobierno o municipio ha ayudado de alguna manera a que se reactive su negocio?**

De ninguna manera, el municipio ha sido un caos, el gobierno ha puesto demasiadas trabas, los protocolos de bioseguridad los están tomando de otros países como Singapur, no somos el mismo nivel para que se pidan tantas exigencias, pero con todo eso hemos intentando cumplir todo, el gobierno tiene unas pautas, el municipio otras, algunas no empataron, uno decían unas pautas, los otros otras diferentes, nos pusieron muchas piedras en el camino, los controles son muy bruscos y nos hacen demasiados problemas. Aun así, cumpliendo todas las normas no quieren que se abra el local, en Guayaquil que es más tranquilo, los lugares parecidos al nuestro están de mejor manera, los controles son como si fuéramos delincuentes, no son respetados, todos los cambios que hemos hecho han sido en base al ministerio de salud, del ambiente y otras entidades públicas. Todo lo que hemos hecho como desinfección de locales va de parte nuestra, el municipio o gobierno no han hecho nada de nada

**3. ¿Qué medidas ha tomado para la apertura de su negocio? En caso de que el negocio no se haya reactivado, ¿cuál es la razón para no hacerlo?, ¿Ha realizado algún otro método de reactivación de su negocio?**

Las medidas fueron las de bioseguridad que exige el gobierno y el COE nacional, se pusieron todo un protocolo de desinfección de todos los empleados y la desinfección de todo el local semanalmente y cada área después de su uso, los horarios de apertura se cambiaron, se usa la mitad del baño, el aforo se redujo a la mitad, y la barra se suprimió completamente, ya que en la barra no queremos que exista ningún contacto de cliente con empleado. La ventilación mejoró, la prueba PCR nos las hacemos cada mes para ver cómo estamos, y todos los desperdicios tóxicos los manejamos de la mejor manera en una funda roja.

**4. ¿Cuál ha sido el mayor sacrificio que tuvo que hacer a su establecimiento por la pandemia?**

El personal se tuvo que reducir grandemente, a empleados de más de 10 años tocó despedirlos sin poder contratarlos, ahora estamos con solo la tercera parte del personal, todos los que se quedaron se habló y se puso de acuerdo de bajar el sueldo para mejorar la economía del restaurante.

El tema laboral también afectó, al ser un negocio muy sociable cambia todo, la venta antes era directamente con el cliente, de hablar con él para convencerle de que consumir, pero al cambiar, se tocó alejar un poco de los clientes y solo darles la experiencia de la mejor manera posible.

**5. ¿Qué medidas ha implementado en su restaurante para sobrellevar el impacto de la pandemia?**

Todas las medidas que he dicho anteriormente

**6. ¿Ha tenido que hacer algún cambio al menú? ¿Cuales?**

Todo cambió, se cambió el menú, se bajaron costos, se bajaron productos premium, también tocó bajar un poco el gramaje de los platos, y se fusionaron las cartas de ambos restaurantes, se sacó una carta del 30% de productos para delivery.

**7. ¿Cuál ha sido el porcentaje de pérdidas y ganancias en su local?**

Nosotros ahorita somos más rentables que antes, antes ganábamos como 100 mil dólares mensuales por dar un ejemplo, pero de estos como 90 mil se los pagaba para todo y solo nos quedaba 10 mil de ganancia, ahora vendemos como 60 mil a 70 mil mensuales, pero nos quedan como 25 mil dólares, vendemos menos pero ahora somos mucho más rentables, todo esto cambio ya que se tiene que manejar bien proveedores y la renta. Ahora se maximiza al 100% la utilización del tiempo y no podemos pagar horas extras, ahora todo se agiliza y se trabaja más duro, ahora los empleados saben que más dinero sale del servicio entonces se trabaja mejor que antes, y como ahora son menos empleados se reparte más dinero entre todos.

Ahora vendemos un 20% menos que antes pero ahora somos más rentables que antes.

**8. Algún consejo, idea que podría ayudar a todos los restaurantes en su reactivación**

Depende de cada restaurante, pero en mi caso nos ayudó a dar la experiencia más que la venta de un producto, esto no significa que no demos lo mejor, damos el mejor producto, la mejor vajilla, la experiencia.

Ahora después de la pandemia subimos en Instagram muchos seguidores más de lo que antes teníamos.

Ahora de jueves a domingo en el horario nocturno estamos a tope, no existen cupos de entrada, es una satisfacción personal al estar llenos y tener una gran afluencia de gente.

Ahora por persona tengo una mayor venta, las personas ahora gastan más. Si te gusta lo que haces lo vas a hacer bien. El mejor consejo que se podría dar es vender una experiencia.

### **Análisis de los datos entrevistas**

TERRA:

Los análisis concluidos de la entrevista con el chef Álvaro Reinoso nos da una pauta para ver como algunos de los restaurantes de Quito se encuentra.

Al momento de la entrevista el restaurante estaba cerrado y solo con la idea de abrir o fin de semana o solo un día a la semana para tener algo más exclusivo y además con reservación previa.

Durante los primeros meses Terra cerro completamente sus puertas y no comenzó con delivery de comida, unos 3 a 4 meses después abrió su cocina solo para hacer entregas de alimentos especiales con su propio motorizado, pero no era suficiente como para mantenerlo por mucho tiempo.

El restaurante sufrió grandes pérdidas durante todos estos meses ya que las ganancias bajaron a cero y los gastos varios aun continuaban de forma normal como el arriendo y algunos trabajadores manteniéndolos de alguna manera subsistiendo.

La pérdida más grande fue la mayoría de su personal, por lo que se ve el personal se lo despidió y solo se mantuvo a una mínima parte, solo los jefes de cada área para no perder los recursos completamente.

Con tan poca ganancia que se ha generado el restaurante se mantiene a flote solo por sus inversionistas que aún creen en el concepto del restaurante.

La idea que el chef Álvaro nos da es ingeniársela para dar una experiencia exclusiva, por ejemplo, servir algo que uno mismo se lo prepare pero de una manera que se parezca a la experiencia del restaurante.

De momento se encuentran atendiendo pocos días, pero con todo su menú ya que este no cambio.

#### EL RANCHO DE JUANCHO:

El entrevistado Mario Aparicio nos comenta de igual manera que varias personas que su negocio no está del todo bien, al igual le toco cerrar sus puertas y no poder vender nada al inicio, con el pasar de los meses se movieron hacia el mundo digital y delivery para impulsar sus ventas un poco durante este duro tiempo.

Las ventas de domicilio incrementaron en el restaurante pero no fueron excelentes, aun con las ventas el local le toco reducir la mitad del personal y atenerse a todos los protocolos de bioseguridad.

El menú se redujo para solo vender los platos con mejor ganancia y más demandados, ya que no se podía ofrecer de forma normal todo el menú completo en venta a domicilio,

La ganancia comparada con el año 2019 fueron de un 60% menos, una cifra muy alarmante para sus dueños, debido a que los gastos continuaban de forma normal ya que estos no pararon de ninguna manera.

La recomendación que nos da es solo seguir adelante, continuar cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad ya que si un solo restaurante falla puede ser atroz para otros ya que la gente pierde confianza de salir y esto afecta en gran manera a los demás.

#### ENTRECOTE/NATIVO

Su dueño Sebastián Vizcaino nos comenta en su entrevista de forma muy animada que se encuentra en un gran momento su restaurante, al igual que todos los anteriores cerraron sus puertas al público durante los primeros meses, pero al momento de abrir su local se sorprendió ya que la gente si estaba asistiendo al local.

De manera muy fuerte le toco reducir su personal a la mitad, y a los que lograron mantener se comprometieron a trabajar más duro pero con sueldo reducido.

Cada mes ellos se hacen pruebas PCR para descartar la posibilidad de contagio del virus y poder tener a los clientes más tranquilos.

Todo el local fue implementado para tener de mejor manera todos los protocolos de bioseguridad y con esto atraer a mayor clientela de mayor manera.

El restaurante se encuentra con mayor utilidad generada que el año 2019 tuvieron más ganancia pero también más gastos, pero lo que le sorprende es que el año 2020 después de la pandemia está obteniendo menos ingresos por ventas, pero también está gastando mucho menos que antes lo que significa que ahora obtienen una mayor ganancia que en el comparativo con el período anterior.

La razón que se da de porque el restaurante tiene mejor ganancia es gracias a los clientes a los que se enfoca, este restaurante bar se enfoca en los jóvenes y adultos empresarios que quieren salir a un lugar exclusivo y como quieren vivir el ahora no les importa gastar en la diversión y la comida, entonces ofrece el local que de gran manera acoge a las personas para proveerles de la experiencia que buscan.

La recomendación del entrevistado es buscar una idea única, dar una experiencia que no exista en ningún lugar más para poder así atraer a más clientes.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con el estudio realizado y los datos obtenidos, las conclusiones señalan muchos elementos para tomar en consideración y en varios diferentes sectores.

Todos los restaurantes de Quito - Ecuador fueron afectados durante la pandemia, varios perdieron gran cantidad de dinero por deudas que se acumularon de todos los meses que las ventas fueron muy escasas, y los gastos eran muy altos.

El cambio de estilo de vida de: asistir a un restaurante presencialmente, a la transformación del establecimiento en un modelo de servicio virtual (los delivery de comida), fue algo que asombra a todos, y muchos comensales han optado por la opción online; Más del 50% de personas continúan comprando de forma regular la comida a través de las aplicaciones a domicilio, o ellos mismo recogiendo el producto en el restaurante (pick-up). Varios restaurantes cambiaron su sistema operativo que solían tener, a uno que sólo está enfocado en la venta de comida, poniendo de lado el servicio personalizado, y la experiencia que solían brindar en el local.

El porcentaje bajo de comensales presenciales en establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Quito es una situación alarmante para varios locales de alta categoría. La venta y ganancia de restaurantes gourmet no es solo la comida, sino toda la experiencia culinaria que venden, pero con el cambio de protocolos de bioseguridad, esta clase de restaurantes han sido afectados. De igual manera los restaurantes de menor categoría como los de almuerzos, venden poca cantidad, ya que su clientela principal eran oficinistas y estudiantes, los cuales no salen de sus hogares ya que la mayoría realizan sus actividades mediante teletrabajo y clases virtuales, teniendo en cuenta también que el miedo de la población ante el virus sigue existiendo.

Si uno no puede contar con la seguridad requerida para funcionar (económico, medidas de bioseguridad, etc.), el establecimiento deberá continuar cerrado el tiempo que dure la pandemia. Es cuestión de adaptarse al cambio al que la humanidad ha tenido que someterse.

Los datos que se obtuvieron de las diferentes fuentes de información proporcionadas a nuestro alcance nos permiten concluir varios criterios:

- Todos los restaurantes y su personal fueron afectados, tomando en cuenta también a los proveedores.
- La mayoría de los establecimientos se han visto forzados al despido de sus empleados y reducción del sueldo.
- Quien no se adapte al cambio, puede llegar a la quiebra total.
- Una baja cantidad de restaurantes están saliendo adelante, con personal reducido, pero también con clientela reducida. Esto a futuro podría ser permanente, para así mantener la seguridad requerida para que las personas que acuden a un local de alimentos y bebidas se sientan siempre seguras y protegidas ante el virus. Esto obliga a los restaurantes a optimizar sus procesos, para que la baja de ingresos se compense con la reducción de costos , de manera que la utilidades al final puedan ser aún mayores que antes de la pandemia.

El virus ha afectado a toda la humanidad, no toma en cuenta raza ni jerarquías. Diferentes tipos de trabajos fueron golpeados por la pandemia, entre ellos la restauración.

Ha sido muy lamentable las consecuencias de trabajadores de la comunidad de la gastronomía, muchos restaurantes, hoteles, caterings, tuvieron que cerrar permanentemente, al igual que varios empleados perdieron su trabajo.

Pero esta pandemia ha servido para la unión de esta comunidad. Varios restaurantes se aliaron y se ayudaron entre ellos para salir adelante. No hay que dejarse vencer por el virus, sino saber salir adelante con la pandemia manteniéndose sanos y salvos. Brindar servicios a los clientes con todas las medidas de bioseguridad, para que así la economía no caiga, que el personal no pierda su trabajo, y que empresas no quiebren.

## BIBLIOGRAFÍA

- Breve historia de las pandemias globales: cómo hemos luchado contra los mayores asesinos.* (2020, 22 marzo). Infosalus. <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-breve-historia-pandemias-globales-hemos-luchado-contra-mayores-asesinos-20200322075937.html>
- Koury, J. M., & Hirschhaut, M. (2020, 23 marzo). *Reseña histórica del COVID-19. ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia?* Acta Odontológica Venezolana. <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>
- Coronavirus COVID-19 – Ministerio de Salud Pública.* (s. f.). Ministerio de salud pública. Recuperado 11 de septiembre de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Actualización de casos de coronavirus en Ecuador – Ministerio de Salud Pública.* (s. f.). Ministerio de Salud Pública. Recuperado 11 de septiembre de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/actualizacion-de-casos-de-coronavirus-en-ecuador/>
- Coronavirus Ecuador - información verificada del COVID-19 en el país.* (2020, 8 octubre). Coronavirus Ecuador. <https://www.coronavirusecuador.com/>
- Piedra, M. (2020, 16 marzo). *Respuesta de los restaurantes en Ecuador ante el #YoMeQuedoEnCasa.* Mortero de Piedra. <http://morterodepiedra.com/restaurantes-coronavirus-me-queda-casa/>
- Primicias. (2020, 9 mayo). *Las cocinas fantasma crecen en medio de la coronacrisis.* <https://www.primicias.ec/noticias/economia/restaurantes-fantasma-coronavirus-crisis/>
- Alvarado, P. (2020, 5 agosto). *Restaurante de La Floresta encontró una receta para no cerrar en medio de la pandemia del coronavirus en Quito.* El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/socios-trabajadores-restaurantes-crisis-economica.html>

*El COVID-19 quitó respiro a bares y restaurantes tradicionales y ya algunos quedan para la historia.* (2020, 22 junio). El Universo. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/06/22/nota/7880190/covid-19-quito-respiro-bares-restaurantes-tradicionales-ya-algunos>

Jacome, E. (2020, 5 mayo). *Seis reglas que los locales comerciales deberán cumplir antes de abrir sus puertas en Quito.* El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/reglas-locales-reapertura-quito-coronavirus.html>

*Otros documentos Coronavirus – Ministerio de Salud Pública.* (s. f.). Ministerio de Salud Pública. Recuperado 19 de septiembre de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/documentos-normativos-covid-19-ecuador/>

Zauzich, I. (2020, 8 mayo). *Qué desaparecerá de los restaurantes después del COVID-19.* Mortero de Piedra. <http://morterodepiedra.com/desaparecer-bares-restaurantes-covid19/>

Zauzich, I. (2020a, mayo 4). *¿Qué cambiará en los restaurantes después del COVID-19?* Mortero de Piedra. <http://morterodepiedra.com/cambiara-restaurantes-despues-covid19/>

Zauzich, I. (2020a, mayo 4). *5 lecciones que dejan los restaurantes que sí están vendiendo.* Mortero de Piedra. <http://morterodepiedra.com/lecciones-restaurantes-estan-vendiendo/>

Veintimilla, A. (2020, 17 abril). *Los retos de las huecas en la reinención a través del servicio a domicilio.* Mortero de Piedra. <http://morterodepiedra.com/retos-huecas-reinvencion-servicio-domicilio/>

Ruiz, E. (2018). análisis del movimiento gastronómico del siglo XXI en la prensa generalista española. *The Foodie Studies Magazine*, 42019, 1-39. [https://drive.google.com/file/d/12DH5X21Cd-TN7qnHliXaJPogSfOBSLL-/view?fbclid=IwAR1CqbR\\_CT-1yAib6RXMA\\_iqoyUpIYyiwft5RanQxIVHPR-515T3dce5EKQ](https://drive.google.com/file/d/12DH5X21Cd-TN7qnHliXaJPogSfOBSLL-/view?fbclid=IwAR1CqbR_CT-1yAib6RXMA_iqoyUpIYyiwft5RanQxIVHPR-515T3dce5EKQ)

BBVA. (2020, 25 agosto). *El Celler de Can Roca y BBVA lanzan «Gastronomía sostenible», una iniciativa para apoyar al pequeño productor y promover la cocina saludable.* BBVA

NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/el-celler-de-can-roca-y-bbva-lanzan-gastronomia-sostenible-una-iniciativa-para-apoyar-al-pequeno-productor-y-promover-la-cocina-saludable/>

González, M. (2020, 20 mayo). *Noma, de mejor restaurante del mundo a bar de hamburguesas*. Expansión. <https://www.expansion.com/fueradeserie/gastro/2020/05/20/5ec50b05468aeb2f118b4676.html>

Jacome, E. (2020b, octubre 18). *¿En qué consiste la declaración de descargo que una familia debe firmar para no sentarse distanciada en un restaurante?* El Comercio. [https://www.elcomercio.com/actualidad/declaracion-descargo-familia-restairantes-quito.html?fbclid=IwAR3FmxPjqkGy3g0UCtarbqOAKgAQSoAHgNp\\_w0dml9t5AMNr2IV\\_uEt4Bvs](https://www.elcomercio.com/actualidad/declaracion-descargo-familia-restairantes-quito.html?fbclid=IwAR3FmxPjqkGy3g0UCtarbqOAKgAQSoAHgNp_w0dml9t5AMNr2IV_uEt4Bvs)

*Censo Nacional Económico*. (s. f.). Instituto Nacional de Estadística y Censos. Recuperado 8 de febrero de 2021, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>

## REFERENCIA DE IMAGENES

- Figura 1. Ministerio De turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia nacional de regulación, control y vigencia sanitaria, & Agencia de regulación y control de la bioseguridad y cuarentena para Galápagos. (2020). *PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERIAS, AL MOMENTO DE SU REAPERTURA, EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19*. MTT6-PRT-005. [https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/PROTOCOLO-\\_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2-2.pdf](https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2-2.pdf)
- Figura 2. Difusiones mensuales en Pichincha en los últimos años (2020, 4 Agosto) [Grafico] Plan V [Un julio con las peores cifras para Quito: hasta 18 muertes diarias | Plan V](#)
- Figura 3. Protocolo de Bioseguridad (2020) [imagen] [REAPERTURA A&B FINAL FVM.pdf \(amevirtual.gob.ec\)](#)
- Figura 4. Porcentaje de personas que asisten a restaurantes (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restaurantes de Quito - Google Forms](#)
- Figura 5. Preferencias de las clientes (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restaurantes de Quito - Google Forms](#)
- Figura 6. Numero de pedidos a domicilio (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restarantes de Quito - Google Forms](#)
- Figura 7. Frecuencia de consumo en restaurante (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restaurantes de Quito - Google Forms](#)
- Figura 8. Seguridad al acudir a un restaurante (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restaurantes de Quito - Google Forms](#)
- Figura 9. Experiencia al acudir a un restaurante (2020, 16 septiembre) [grafico] Reinoso B. [Encuesta Restaurantes de Quito - Google Forms](#)