



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN EL CANTÓN BABAHOYO,
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN POST COVID-19

AUTORA:

CAMACHO CARPIO CINDY DAYANA

TUTOR:

MSc. ANDRÉS FERNANDO CIFUENTES RODRÍGUEZ

BABAHOYO - 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó en el cantón Babahoyo de la Provincia de Los Ríos. El objetivo principal la investigación es, “Analizar las estrategias implementadas en el sector de restauración efecto post Covid 19, en el cantón Babahoyo para conocer las diferentes gestiones que se han realizado y se planea realizar para la reactivación económica de éste sector. Para aquello, se aplicaron los métodos descriptivo, exploratorio y bibliográfico, y como técnica se aplicaron entrevistas al Ministerio de Turismo y Municipio de Babahoyo para conocer las estrategias que han propuesto y las que se han implementado.

A través de una encuesta por conveniencia, se permitió obtener un análisis de la población sobre el impacto que la pandemia ha causado en sus hábitos de compra y su percepción sobre la implementación de los protocolos de bioseguridad en los restaurantes.

La investigación contribuye con información que permita diseñar iniciativas y propuestas que mejoren la calidad del servicio de restauración.

Palabras Clave: COVID-19, estrategias, Los Ríos, restaurantes, turismo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



SUMMARY

This case study was conducted in the Babahoyo canton of Los Rios Province. The main objective of the investigation is, "To analyze the strategies implemented in the sector of restoration effect post Covid 19, in the Babahoyo canton to know the different managements that have been made and are planned to be made for the economic reactivation of this sector. For this purpose, descriptive, exploratory and bibliographic methods were applied, and as a technique, interviews were conducted with the Ministry of Tourism and the Municipality of Babahoyo to learn about the strategies that have been proposed and those that have been implemented.

Through a convenience survey, it was possible to obtain an analysis of the population on the impact that the pandemic has caused in their purchasing habits and their perception on the implementation of the biosecurity protocols in the restaurants.

The research contributes with information that allows the design of initiatives and proposals to improve the quality of the restaurant service.

Keywords: COVID-19, strategies, Los Ríos, restaurants, tourism.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVO GENERAL	7
SUSTENTOS TEÓRICOS	7
SERVICIO	8
RESTAURANTE	9
TIPOS DE RESTAURANTES	10
CATEGORIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES	11
SERVICIO DE RESTAURACIÓN	12
ESTRATEGIA	12
COVID 19	13
COVID Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO	15
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	17
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)	18
SOLUCIONES PLANTEADAS	20
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	23
ANEXOS	25



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



INTRODUCCIÓN

La gastronomía es un factor diferencial en la construcción de marca de un país, un factor diferencial en la imagen y posicionamiento de cualquier destino turístico. El impacto del coronavirus ha afectado a todos los sectores económicos, pero en especial a aquellos donde las personas se congregan, se reúnen, se amontonan, se tocan, se hablan de cerca, es decir, los locales de ocio y de restauración. El confinamiento y situación de cierre temporal de los establecimientos de restauración representan un enorme impacto. La gastronomía (restauración y actividades vinculadas) es un motor importantísimo en la economía

El presente trabajo representa un análisis del impacto que está la pandemia provocada por la Covid-19 en el sector de la restauración y se engloba en la línea de Investigación “Desarrollo de Productos y Servicios Turísticos” y en la sublínea “Proyecciones para el mejoramiento de la calidad de producto o servicio”.

El análisis se realiza en base a diferentes fuentes primarias y secundarias consultadas, así como a la realización de una encuesta para sondear la percepción de los ciudadanos sobre la situación de la restauración, conocer el cambio de hábitos que ha supuesto el confinamiento, así como recoger iniciativas y propuestas que hagan aumentar la confianza en la situación post Covid-19.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



JUSTIFICACIÓN

En diciembre de 2019 apareció en Wuhan, China, una nueva enfermedad que presentaba fiebre, cansancio, tos seca y dificultades respiratorias, la cual fue asociada a un nuevo coronavirus identificado como SARS-CoV-2, y la neumonía causada por la infección viral fue llamada COVID-19. El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) dado los niveles alarmantes de propagación y gravedad decreta el estado de pandemia de COVID-19.

El cantón Babahoyo capital de la provincia de Los Ríos, es un lugar clave para la comercialización y negociaciones. Tiene gran afluencia de tránsito, debido a que en la ciudad se encuentran diversas instituciones y empresas principales de la provincia que comunican hacia otros cantones. Por este motivo, en este lugar existe un considerable número de restaurantes y establecimientos de similares características que ofrecen diversos productos a los habitantes y personas que por el tiempo que deben dedicar a sus diversas ocupaciones tienen la necesidad de realizar una parada para comer en estos locales.

La crisis sanitaria causada por el COVID-19 y el aislamiento obligatorio para evitar más contagios previno muertes ha afectado a muchos sectores, como el sector de restaurantero. Los restaurantes se consideran como uno de los grupos más golpeados por la crisis del coronavirus, muchos han cerrado y otros han reducido sus operaciones. EL Ministerio de Turismo ha planteado lineamientos para que estos establecimientos vuelvan a operar, ampliando los horarios y reforzando la higiene de los locales.

Es importante tener en cuenta que el turismo aporta el 2,2% del Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador, de unos USD 11 .000 millones.”, indica el Ministro de Turismo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Las adaptaciones del estilo de vida pos pandemia marcarán la pauta de la forma en la que nos relacionemos con los establecimientos de restauración. Desde puestos de comida en la calle a un restaurante internacional, todos deben realizar adaptaciones y reconvertirse de muchas maneras para poder sobrevivir.

En este trabajo se busca analizar las circunstancias actuales del sector restauranero del cantón Babahoyo y qué medidas se acogen en el espacio de trabajo para poder garantizar el bienestar de los trabajadores y de los clientes, permitiendo luchar contra el Covid19 y a su vez minimizar al máximo las pérdidas económicas en este sector.

Los beneficiarios son los restaurantes de la ciudad de Babahoyo y como beneficiarios indirectos tenemos a los turistas y personas que frecuentan éstos servicios.

OBJETIVO GENERAL

Analizar las estrategias implementadas en el sector de restauración efecto post Covid 19, en el cantón Babahoyo.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Para tener una mejor comprensión del tema, es necesario comprender las diferentes conceptualizaciones, el presente capítulo se encarga de proveer datos y conocimientos para mayor conocimiento de la presente investigación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



SERVICIO

Thompson, define a los servicios como *"Actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes"*(Thompson, 2006).

Al respecto, Sandhusen manifiesta que *"Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"* Richard L Sandhusen (2002).

Zeithalm, V y Bitner, M. (2000), sostienen que existe una diferencia entre servicio y servicio al cliente. Argumenta, que el servicio es suministrado por una empresa como respuesta de valor a la necesidad, y el servicio al cliente como una mejora de esa propuesta de valor de cualquier producto sea éste tangible o intangible. A su vez, estos autores señalan la existencia de 4 características que poseen los servicios: intangibilidad heterogeneidad, producción y consumo simultáneo y el cuarto, ser no perecedero.

En relación a características del servicio al cliente, (Gómez, 2006) afirma que se encuentran las siguientes:

- Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir
- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El Valor agregado, plus al producto



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas y basadas en tiempo y esfuerzo realizados por diversos tipos y cantidad de personas.

RESTAURANTE

Gularte (2015), expresa que el origen de la conceptualización de restaurante, se remota a las épocas de las posadas, cuando los paradores de las orillas de la ruta servían de oasis para comerciantes y esporádicos pasajeros. Luego, algunas de estas paradas comenzaron a ofrecer alojamiento y alimento por precios muy razonables.

Restaurante es *“un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para el consumo dentro del establecimiento donde se preparan. En estos lugares se cobra por un servicio prestado. El término deriva de la palabra “restaurare” de origen latín que significa recuperar o restaurar. Esta palabra, fue utilizada por primera vez a mediados de 1700s, describía lugares públicos que ofrecían a las personas opciones de sopa y pan sin tener que ser preparados por su propia cuenta”* (Powers y Barrows, 2006).

La finalidad de estos establecimientos es *“ofrecer productos y servicios a un público, existen numerosas variables de este tipo de establecimiento, así como los diferentes servicios que prestan los mismos”*. (Duron, 2006; Dahmer, 1993).

Morfín 2006, manifiesta que aparte de bebidas y alimentos se debe cobrar por el servicio prestado, ya que la finalidad no sólo trata de vender productos sino también la atención y servicios a los que clientes que visitan los diferentes establecimientos.

Por lo que se puede resumir, que los restaurantes son establecimientos cuya finalidad es la preparación de alimentos para ponerlos a disposición del cliente, mientras exista así sea una unión mínima con el servicio al cliente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



TIPOS DE RESTAURANTES

Los autores Díaz y León (2014), explican la diferenciación entre restaurante, cafetería y bares.

- *Restaurante* es un establecimiento que sirve a la clientela, mediante un precio determinado, con comidas y bebidas elaboradas para ser consumidas en el mismo lugar, el servicio es de mesa.

- *Cafetería* es un establecimiento que sirve batidos, helados, refrescos, y bebidas en general, así como platos fríos y otros combinados que se confeccionan a la plancha mediante un precio determinado, el servicio es de mesa o barra-mostrador.

- *Bar* es un establecimiento que sirven además de bebidas, raciones, aperitivos, bocadillos u otros por un precio determinado. Los productos se consumen en el local y su servicio es de mesa o barra.

En paralelo a lo expuesto anteriormente, Morfin (2006) plantea que los restaurantes pueden ser de cuatro tipos. Éstos se clasifican en función de tres factores:

- Costumbres Sociales
- Hábitos
- Requerimientos Personales



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



(Dahmer, 2003) argumenta que, el sector de alimentos y bebidas se muestra en un auge de constantes cambios, por lo cual es difícil definir una rígida clasificación de restaurante, a su juicio existen dos clasificaciones fundamentales que son:

- Restaurante de servicio completo.
- Restaurante de especialidad.

En líneas generales, el sector de restauración se encuentra en constante evolución e innovación por lo que, tipificar de una manera fija los restaurantes resulta casi imposible. Pero, se pueden establecer indicadores como el tipo de comida que sirven, su clase, las normas y etiqueta en el establecimiento, las necesidades del cliente e incluso la decoración del lugar.

CATEGORIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES

Melgosa, (2004) indica que las categorías de los restaurantes son: de lujo, de primera, de segunda, de tercera y de cuarta categoría. La cantidad de tenedores que distinguen esta clasificación deben figurar en publicidad e impresos del establecimiento y en las facturas.

- Restaurantes de lujo 5 tenedores
- Restaurantes de primera categoría 4 tenedores
- Restaurantes de segunda categoría 3 tenedores
- Restaurantes de tercera categoría 2 tenedores
- Restaurantes de cuarta categoría 1 tenedor

En Ecuador, se categoriza a los restaurantes turísticos, de acuerdo al sistema de puntuación que establece el Ministerio de Turismo (MINTUR) en su Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Art. 18.- Categorización. Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se categorizarán mediante un sistema de puntuación, obtenida de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos en este reglamento. “(...). b) Los restaurantes se categorizarán en: (5) cinco, (4) cuatro, (3) tres, (2) dos y (1) un tenedor, siendo (5) cinco tenedores la mayor categoría y un (1) tenedor la menor categoría” Mintur (2018).

SERVICIO DE RESTAURACIÓN

La restauración se ubica dentro del sector terciario (servicios) y a su vez como un subsector de la hotelería. Se puede definir a la restauración como la actividad que se dedica a la prestación de alimentos y bebidas.

“El término restauración ha copado todos las empresas que se dedican a la elaboración de comidas y bebidas y que son preparadas para su consumo en el mismo local. De ahí que a este sector pertenezcan negocios como: restaurantes, casas de comidas, cafeterías, bares, mesones, vinotecas, bodega, chiringuitos, etc.”. (HIP, 2017)

Se puede definir como *“la actividad que se dedica a la prestación de servicios de comidas y bebidas (Francisco García, Pedro García, Mario Gil Muela, 2001)”*

Los servicios en restauración, comprenden actividades de preparación, prestación y presentación de alimentos y bebidas, así como la atención al cliente. Es necesario, que se cumplan con normas de higiene y calidad para la seguridad y satisfacción del cliente.

ESTRATEGIA

El término estrategia, se lo suele usar para referirse a acciones o actitudes que dirigen una forma de pensar o realizar alguna cosa. Se lo puede relacionar, como la orientación



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



para actuar en un futuro, lo que en efecto lleva a aplicarse éste término a muchos ámbitos de la vida.

“Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos” S.(2018).

Para Chandler, se puede definir a la estrategia como *“la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas” Chandler (2003).*

Se puede inferir que la estrategia, es un conjunto de reglas que permiten tomar decisiones óptimas dentro de una gestión. Es por esta razón que, las empresas deben utilizar todas las herramientas que poseen para lograr mantenerse en el mercado con una buena posición que asegure la continuidad de su negocio en un futuro.

COVID 19

*“Los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV) y el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV). El nuevo coronavirus se llama SARS-CoV2, la enfermedad se llama *Corona Virus Disease 2019=COVID19*”. (MSP, s. f.)*

Es un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Hubei, en China. Todavía hay muchas cuestiones que se desconocen en relación a la enfermedad que produce: COVID-19 (MSP, 2020).

Coronavirus nombrado oficialmente por la Organización Mundial de Salud (OMS) como COVID-19, es un virus que causa diversos síntomas como neumonía, fiebre, dificultad para respirar e infección pulmonar, desde su aparición en China en el 2019 se ha propagado de manera importante en el mundo. Actualmente, los casos de coronavirus han superado los 24,3 millones y más de 829.000 muertos a nivel global y los datos cambian rápidamente. (WMHC, 2020)

En el país, el 29 de febrero de 2020, se informó sobre el primer caso de COVID-19, y ante la inminente presencia del SARS-CoV-2 y sus posibles efectos en la población ecuatoriana, el 11 de marzo de 2020 se declaró la Emergencia Sanitaria en todo el Sistema Nacional de Salud (Acuerdo Ministerial No. 00126-2020) que se ha extendido hasta el 12 de junio del presente año.

Este virus tiene tres formas de transmisión: a través de pequeñas gotas respiratorias que se propagan cuando una persona infectada tose o estornuda y estas son ingeridas o respiradas por personas espacialmente cercanas; transmisión por contacto, cuando una persona toca algún objeto contaminado con este virus y se toca posteriormente ojos, nariz o boca; y por transmisión de aerosoles, es decir, cuando las gotas respiratorias se mezclan con el aire y se inhalan en grandes cantidades en espacios cerrados.

La principal manera de propagación es estar cerca de personas que posean el virus, por aquello se recomienda el distanciamiento social. Ya que, las personas que tienen Covid19, pueden contagiar a otras antes de tener síntomas o incluso antes de saber que están enfermas, por eso es importante evitar acercarse a las personas y mantener el uso de la mascarilla.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



La pandemia mundial, ha dado como resultado que más de la mitad de la población mundial sea sometida a confinamiento y distanciamiento para tratar de regular la propagación del virus. Lo que ha llevado, a que la actividad económica mundial sufra una gran recesión.

COVID Y SU INFLUENCIA EN EL TURISMO

La pandemia no sólo ha causado un desastre humanitario sino también económico. El sector del turismo es uno de los más afectados por la pandemia con impactos tanto en la oferta como en la demanda de viajes, ocasionando tensiones sociales, geopolíticas y económicas.

Debido a la disposición de las medidas para la seguridad sanitaria, la movilidad posible debido al turismo también fue llevada a una cancelación y suspensión de las actividades relacionadas; recordemos que el turismo constituye un fenómeno social, cultural y económico que incluye el desplazamiento de personas a lugares fuera de su entorno habitual y por diversos motivos como lo son personales, profesionales o de negocios (Organización Mundial del Turismo, OMT, 2020).

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) registra un decremento importante en la llegada de turistas internacionales en los últimos datos disponibles de enero a marzo de 2020, en términos porcentuales la llegada de turistas internacionales se ha visto afectada negativamente en Europa en un 19 por ciento, Asia y el Pacífico en un 35 por ciento, América en un 15 por ciento, África en un 12 por ciento y el Oriente Medio en 11 por ciento respecto al mismo período pero del año 2019.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



El sector turístico de Ecuador estima que pierde mensualmente hasta unos USD 400 millones durante la suspensión de actividades turísticas por causa del coronavirus.

La OMT constituyó el Comité Mundial de Crisis para el Turismo con el fin de guiar al sector en su respuesta a la crisis de la COVID-19 con recomendaciones específicas para proporcionar a los países una lista de posibles medidas que ayuden al sector a mantener el empleo y apoyar a las empresas en riesgo. Las recomendaciones se construyen en un conjunto completo de medidas que los gobiernos y los actores privados.

El Comité está integrado por representantes de los Estados Miembros de la OMT y de sus Miembros Afiliados, así como de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Organización Marítima Internacional (OMI). El sector privado está representado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), la Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA), la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (CMVT) para garantizar una respuesta coordinada y efectiva.

La guía dispuesta por el Comité Mundial de Crisis para el Turismo, se basa en 23 recomendaciones divididas en tres áreas claves:

- Gestionar la crisis y mitigar el impacto
- Suministrar estímulos y acelerar la recuperación
- Prepararse para el mañana



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



**TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN**

Para el presente estudio de caso se empleó tipos de investigación; Descriptiva, Exploratoria y Bibliográfica.

TÉCNICA: ENTREVISTA

La entrevista se aplica a directivos involucrados en la actividad de restauración: Municipio de Babahoyo y al Ministerio de Turismo Los Ríos, con el propósito de conocer las estrategias de gestión en el servicio de restauración, que se han implementado frente a la pandemia del Covid19. Se realizar un cuestionario de 4 preguntas, que buscan conocer las diferentes gestiones que se han realizado para el sector de la restauración del cantón Babahoyo, en épocas de Covid19.

TÉCNICA: ENCUESTA

Se aplicó una encuesta por conveniencia a través de medios online a 50 personas. Como instrumento investigativo se utilizó un cuestionario de 10 preguntas para conocer su percepción sobre las estrategias de bioseguridad aplicadas en el sector de la restauración.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

De acuerdo a la metodología, técnicas e instrumentos aplicados a ésta investigación se obtuvo los siguientes hallazgos.

Pregunta 1. La crisis actual que ha provocado el coronavirus, ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad del sector de restauración ante una coyuntura como la que vivimos. ¿Cuál es la situación de los restaurantes en Babahoyo?

A través de las entrevistas realizadas se pudo conocer la situación actual de los restaurantes en Babahoyo. Los entrevistados expresaron que, los establecimientos de alimentos y bebidas han sido afectados de manera muy fuerte debido al Covid19, efectuando una caída económica en todos los establecimientos del cantón. Manifiestan también que, a nivel de país el Ministerio ha sacado estrategias para tratar de sostener y reactivar en la medida de lo posible, la industria para que ésta no quiebre por completo. Señalaron que entro del cantón Babahoyo, hay un número considerable de establecimientos que han cerrados sus puertas, y otros se encuentran innovando maneras para sostenerse frente a la crisis.

Pregunta 2. Entre las preocupaciones de los gestores de restaurantes, además de la supervivencia de sus negocios, está la situación laboral de su personal. ¿Qué medidas se pueden llevar a cabo para mantener a su personal? ¿Hay alguna ayuda económica oficial?

En efecto de las medidas que se han aplicado para el sector de restauración, los entrevistados indicaron que el Mintur ha implementado, para tratar de mitigar el impacto económico, un acercamiento con la Banca para que ésta provea de líneas de crédito con mejores condiciones a los negocios turísticos. A su vez, mencionan que el gobierno como tal, ha buscado una alianza con la banca pública y privada para sostener los negocios como estrategias como el “Reactívale Ecuador” que entre sus beneficios tiene 6 meses como período de gracia, con el 5% de interés y en síntesis mejores beneficios para los empresarios.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Sin embargo, el empresario debe ser sujeto de crédito y cumplir con las condiciones que presenta la banca para poder adquirir ese crédito de activación económica.

Pregunta 3. Muchos expertos prevén cambios estructurales en el modelo de negocio de restaurantes, y también algunos hábitos diferentes en los clientes. ¿Qué pueden hacer los gestores de restaurantes para preparar su negocio ante estos cambios? ¿Como institución ha planteado alguna estrategia?

Se dió a conocer que, el Mintur al igual que los demás organismos estatales, están trabajando en los protocolos de bioseguridad para reapertura de los negocios de alimentos y bebidas. Los protocolos de bioseguridad son las estrategias que el Gobierno encabezado con el Ministerio de Turismo, han emitido para tratar de que la economía se reactive en los diferentes negocios turísticos, pese a las condiciones de Covid19 que se viven. La alcaldía de Babahoyo, menciona que realizó socializaciones con restaurantes formales e informales para que de manera progresiva puedan reaperturar, siempre y cuando se cumpla con lo dispuesto por el COE cantonal.

Pregunta 4. Como Institución, ¿qué medidas aplica para que los restaurantes cumplan las nuevas disposiciones sanitarias y de bioseguridad?

Los entrevistados declaran, que han realizado socializaciones, talleres de forma virtual para capacitar a los dueños de negocios en protocolos de bioseguridad, que sepan tomar conciencia y aplicar las medidas necesarias para evitar la proliferación del virus. El Mintur aluden que, se trabaja de manera articulada con los demás organismos de control como los GADS y la Gobernación, en el control de establecimientos de alimentos y bebidas, con respecto a la aplicación de los protocolos de bioseguridad. Señala, que se realizan controles periódicos y aleatorios en donde se trata de evidenciar si es que los establecimientos están cumpliendo con la aplicación de estos protocolos, para asegurar que presten sus servicios en las condiciones adecuadas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Se aplicó una encuesta por conveniencia a través de Formularios de Google, la población seleccionada fue de 50 personas de las cuales el 58% fueron mujeres y el 42% hombres, mayormente entre un rango de edad de 21 a 39 años.

A forma de análisis, se logró observar que durante el proceso de confinamiento la mayoría de los encuestados no asistieron a restaurantes a pesar de poseer conocimientos de los protocolos que se aplican en el servicio de la restauración.

En relación a lo anterior señalado, los encuestados no están seguros si los restaurantes están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad en sus negocios y si las medidas adoptadas son suficientes para contener la pandemia y ofrecer un servicio de calidad para los comensales.

Consideran importante transformar los productos del sector, como realizar envíos a domicilio a través de aplicaciones de envío, que indican ellos utilizan con regularidad

SOLUCIONES PLANTEADAS

Redefinir y transformar los productos y servicios que ofrecen los restaurantes, como: entregas a domicilio empleando las disposiciones de bioseguridad, realizar los pagos a través de internet para evitar el contacto con el papel moneda, acceder a los menús usando “cartas digitalizadas” o cartas plastificadas que permitan desinfectarse en cada uso, entre otros.

Se deben considerar implementar diversas estrategias dentro de los establecimientos para alentar comportamientos que reduzcan la propagación del Covid19 entre los empleados y los clientes.

Garantizar la disponibilidad de suministros para aplicar los protocolos de higiene de manos e higiene respiratoria, tanto como el uso correcto de desinfectantes y el adecuado almacenamiento de los mismos, para evitar la contaminación de los alimentos y daños a la salud de los comensales y los empleados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Realizar constantes capacitaciones y controles sobre las medidas de bioseguridad. Así como controles de salud al personal conforme a las regulaciones vigentes.

Aplicar estrategias de marketing para fomentar la compra y mantener la fidelización con los clientes, como ofrecer pedidos con envío gratuito, ofrecer descuentos a través de redes sociales, con cada pedido a domicilio y / o para llevar se puede incluir un cupón que se pueda usar cuando el restaurante vuelva a abrir sus puertas.

Desarrollar normativas que apoyen al sector de restauración a sustentar sus negocios, procurando así la sostenibilidad de la industria y las plazas de trabajo de miles de personas.

CONCLUSIONES

La investigación permitió obtener una visión más amplia sobre las acciones que se efectúan en el sector de la restauración en el cantón Babahoyo.

Se determinó que los restaurantes del cantón Babahoyo han sufrido una recesión económica, debido a la pandemia del Covid19, lo que ha provocado una gran pérdida de empleo en la cadena productiva del sector gastronómico. Debido a que han tenido que afrontar con obligaciones fiscales, obrero patronales y de servicios básicos sin contar con ingresos, muchos establecimientos se vieron obligados a cerrar.

Es importante destacar las estrategias que como Mintur y Municipio de Babahoyo, se están aplicando para reactivar y reabrir los negocios de alimentos y bebidas. Lo que permite, salvaguardar la identidad cultural del cantón a través de la gastronomía, así como asegurar un ingreso económico a todas las personas y familias que forman parte de ella.

En paralelo, los restaurantes deben cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos para evitar una mayor propagación del virus y mantener en reanimación la actividad del sector de restauración.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Atendiendo a la realidad que se está viviendo a nivel mundial, podemos inferir que la situación aún no termina y que la recuperación del sector turístico no será pronta. En virtud de eso, los organismos estatales junto a la banca privada y los dueños de negocios de alimentos y bebidas, deben permanecer en constante diálogo para aplicar medidas que permitan el levantamiento económico del sector, atendiendo a las necesidades de los consumidores, y por supuesto al desarrollo del cantón Babahoyo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que como sector, se analice los cambios en los hábitos de los consumidores para poder aplicar estrategias efectivas que sostenga la fidelización con los consumidores y busca conseguir nuevos.
- Comunicar a la población sobre los protocolos de seguridad aplicados a los restaurantes, generando así una mayor confianza en el sector.
- Realizar capacitaciones constantes para los establecimientos de alimentos y bebidas, sobre bioseguridad y la manipulación de alimentos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



BIBLIOGRAFÍA

Angulo, S. (2020, 5 mayo). Crisis del coronavirus: Restaurantes cierran o reducen su negocio. [www.expreso.ec. https://www.expreso.ec/actualidad/economia/crisis-coronavirus-restaurantes-cierran-achican-negocio-10758.html](https://www.expreso.ec/actualidad/economia/crisis-coronavirus-restaurantes-cierran-achican-negocio-10758.html)

Antonio, J. (2010). Nociones básicas de restauranteria. Recuperado el 28 de julio de 2020, de <http://tallerdeturismopractico2.blogspot.com/p/clasificacion-delos-restaurantes.html>

Charquero, M. (2012). Restaurantes. Recuperado el 28 de julio de 2020, de <http://gastronomicaperdia.blogspot.com/2014/12/restaurante-definicion-y-caracteristicas.html>

Enciclopedia de Turismo (2007). Hoteleria y Restaurantes. Recuperado el 30 de Julio de 2020, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo_2.pdf

Horeca (2017). Diferencias entre hostelería y restauración. HIP | Hospitality Innovation Planet. <https://www.expohip.com/horeca-hosteleria-y-restauracion/>

Jumbo, B. (2020). Sector turístico de Ecuador perderá hasta USD 400 millones mensuales por la pandemia. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/tendencias/perdidas-sector-turistico-ecuador-coronavirus.html>

Martínez L, (2020). La industria restaurantera frente al Covid-19. El Economista. <https://www.economista.com.mx/opinion/La-industria-restaurantera-frente-al-Covid-19-20200421-0020.html>

Ministerio de Salud Pública. (s. f.). Coronavirus COVID-19 – Recuperado 18 de agosto de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

Ministerio de Salud Pública (s. f.). Coronavirus COVID-19 –Salud.gob.ec. Recuperado 9 de agosto de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

R. (2020). Coronavirus y restaurantes: medidas preventivas y perspectivas económicas de la crisis del COVID-19. Innovación, Marketing y Tecnología para Restaurantes | DiegoCoquillat.com. <https://www.diegocoquillat.com/coronavirus-y-restaurantes-medidas-preventivas-y-perspectivas-economicas-de-la-crisis-del-covid-19/>

S. (2018). Significado de Estrategia. Significados. <https://www.significados.com/estrategia/>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



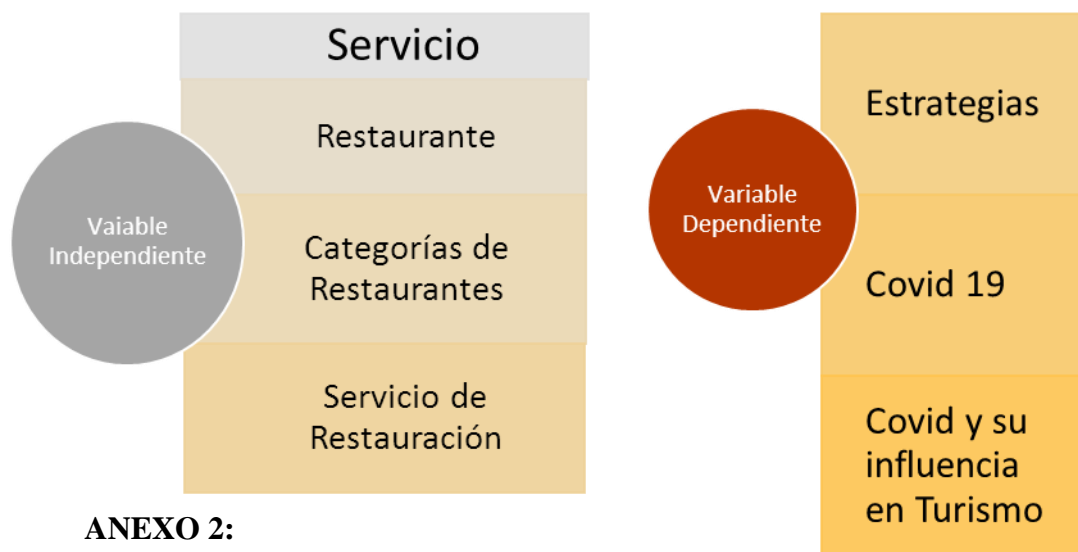
Urbaneja, K. (2020). Pasos para adaptar tu restaurante a crisis como el COVID-19. El Blog de Practisis. <https://www.practisis.com/blog/index.php/2020/03/27/pasos-para-adaptar-tu-restaurante-a-crisis-como-el-covid-19/>

UNWTO (2020). La OMT lanza un llamamiento a la acción para la mitigación del impacto de la covid-19 en el turismo y la recuperación del sector <https://www.unwto.org/es/news/apoyo-al-empleo-y-a-la-economia-a-traves-de-los-viajes-y-el-turismo>

UNWTO (2020). La OMT convoca un comité mundial de crisis para el turismo https://webunwto.s3.euwest-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/200320%20-%20Coronavirus%20ES_0.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: CATEGORIZACIÓN DE LAS VARIABLES



ANEXO 2:

ENTREVISTA A MUNICIPIO DE BABAHOYO

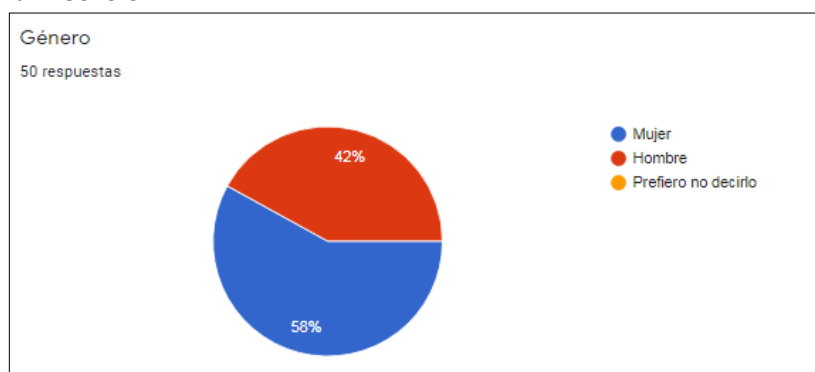




ANEXO 3: TABULACIÓN DE ENCUESTAS

La población de estudio se distribuyó en un 58% femenino, a diferencia del masculino que alcanzó un 42 %..

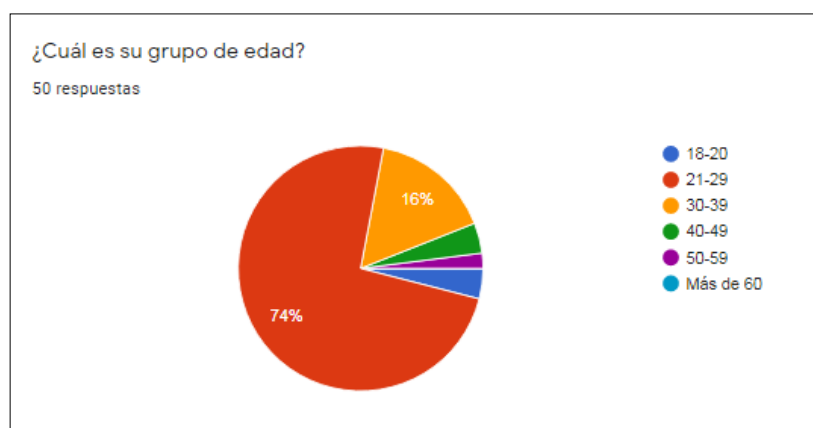
Figura 1: Género



Fuente: Elaboración Propia

En la segunda interrogante se evidencia que, los encuestados en mayoría(74%) se encuentran entre los 21 a 29 años, el 16% está en el rango de 30 a 39 años, 4% entre 18 a 20 años , otro 4% entre 40 a 49 años , y el 2% corresponde entre 50 a 59 años de edad.

Figura 2: Edad



Fuente: Elaboración Propia

La mitad de los encuestados compran directamente en el establecimiento y el 50% restante realiza pedidos a domicilio.

Figura 3: Hábito de Compra



Fuente: Elaboración Propia

El 58% tiene conocimiento de los protocolos aplicados en los restaurantes, 16% argumenta que quizá sepan, y el 16% no conocen las estrategias aplicadas

Figura 4: Conocimiento sobre protocolos



Fuente: Elaboración Propia

La mitad de la muestra estima que, es probable que los restaurantes estén cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, el 24% conjeturan que no se están cumpliendo y el restante 26% considera que sí lo hacen.

Figura 5: Cumplimiento de protocolos



Fuente: Elaboración Propia

Para el 44% creen en totalidad que las medidas adoptadas para que los restaurantes puedan reaperturar sean suficientes, el 30% las consideran aptas mientras que, el 26% restante piensan que no son idóneas.

Figura 6: Medidas adaptadas



Fuente: Elaboración Propia

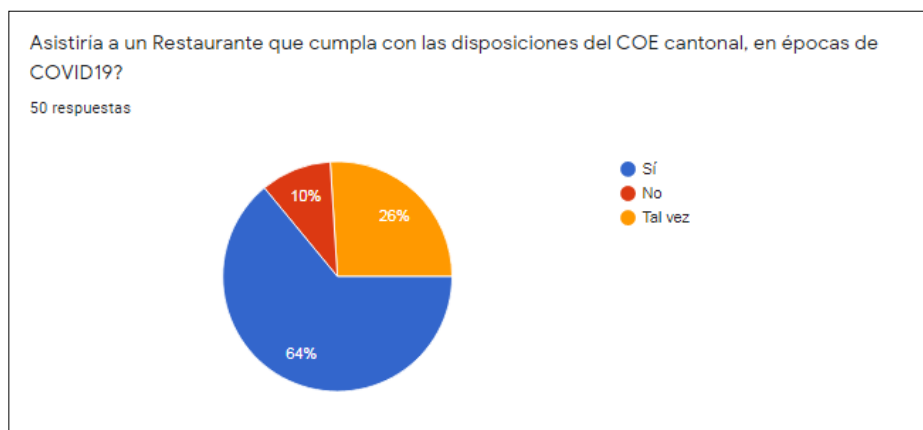


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



El 64% de los encuestados asistirían a un restaurante que cumplan con las disposiciones del COE, 26% no están seguros si asistirían y el 10% concluyen que no asistirían.

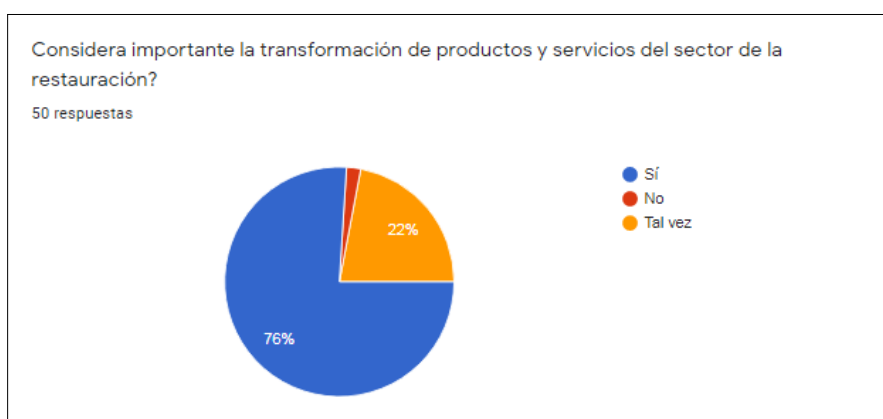
Figura 7: Asistiría a un Restaurante



Fuente: Elaboración Propia

La población encuestada considera la transformación de los productos y servicios como algo necesario (76%), para el 22% podría ser necesario y el restante 2% no lo considera importante.

Figura 8: Transformación de Productos



Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Durante el distanciamiento el 62% no asistió a ningún restaurante, el 34% lo hizo, mientras que el 4% tal vez lo haya hecho.

Figura 9: Asistencia a Restaurante



Fuente: Elaboración Propia

El 58% de los encuestados manifiestan que utilizan aplicaciones de envíos a domicilio, 28% no las utiliza y el 14% en algún momento realizaron pedidos a través de aplicaciones de envío.

Figura 10: Aplicaciones de envío



Fuente: Elaboración Propia



**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

[Versión 2.0]

AÑO 2020

MINISTERIO DE TURISMO

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y
VIGILANCIA SANITARIA**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LA
BIOSEGURIDAD Y CUARENTENA PARA GÁLAPAGOS**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para Establecimientos de alimentos y bebidas: Restaurantes y cafeterías, al momento de su Reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria COVID-19	SNGRE-PRT-005
		Página 2 de 22 por

REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Acción	Nombre / Cargo	Institución	Firma	
Elaborado por:	Gabriela Rojas Garcés Directora de Bienestar Turístico	MINTUR		
	Paúl Leon Especialista de Bienstar Turístico	MINTUR		
	Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria	Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria		
	Xavier Quintero DIRECTOR TÉCNICO DE ELABORACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE NORMATIVA PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS	ARCSA		Firmado electrónicamente por: XAVIER EDUARDO QUINTERO MALDONADO
	Karla Aroca Andréa Analista técnica de Dirección Técnica de Elaboración, Evauación y Mejora Continua de Normativa, Protocolos y Procedimientos	ARCSA		
	Washington Jaya Director de Normativa y Prevención	ABG		
Revisado por:	María Eulalia Mora Coordinadora Zonal 6	MINTUR		Firmado electrónicamente por: MARIA EULALIA MORA
	Ursula TroyaNiza Coordinadora Zonal 5	MINTUR		
	Cooridnador Zonal 1 Carlos Orozco	MINTUR		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19	SNGRE-PRT-005
		Página 3 de 22

	Mónica Páez Coordinadora Zonal Insular	MINTUR	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> MONICA ALEXANDRA PAEZ ESPINOSA
	Luis Calero Director de Registro y Control	MINTUR	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> LUIS ALBERTO
	Patricio Cargua Subsecretario de Regulación y Control	MINTUR	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> PATRICIO HERIBERTO CARGUA VILLALVA
Aprobado por:	Ricardo Zambrano Viceministro de Turismo	MINTUR	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
0.1	<i>Emisión inicial</i>	18.05.2020
0.2	<i>Aportes MTT 2</i>	20.05.2020
0.3	<i>Aportes ARCSA</i>	20.05.2020
0.4	<i>Aportes ABG</i>	20.05.2020
0.5	<i>Revisión y aprobación MINTUR</i>	21.05.2020
0.6	<i>Emisión Final</i>	21.05.2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005


CONTENIDO

OBJETIVO	5
ALCANCE	5
MARCO LEGAL.....	5
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	5
LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS	7
1. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa.....	7
3. Requisitos en el lugar de trabajo	8
4. Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones.....	11
5. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:.....	12
7. Requisitos para el manejo de proveedores.....	14
8. Requisitos para el servicio a domicilio.....	14
9. Requisitos para el cliente	15
ANEXOS	16



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



 EL GOBIERNO DE TODOS	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

OBJETIVO

Determinar los lineamientos de referencia para el uso de equipos de protección personal, medidas de prevención y a fin de fortalecer la bioseguridad y medidas sanitarias para usuarios internos y externos de establecimientos de alimentos y bebidas categorizadas como restaurantes y cafeterías; previo a que estos establecimientos re-inicien su actividad económica, cuando las mismas sea debidamente autorizadas por los COE Cantonales, según las disposiciones del COE Nacional.

ALCANCE

Todos los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías en todo el territorio nacional.

MARCO LEGAL

- f* Constitución de la República del Ecuador
- f* Ley de Seguridad Pública y del Estado
- f* Ley Orgánica de Salud
- f* Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE
- f* Acuerdo Ministerial N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria, emitido por el Ministerio de Salud Pública
- f* Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- x **Bioseguridad.** La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.

- x **Caso sospechoso:**
 - Persona con enfermedad respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo / síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo, tos, dificultad para respirar), y un historial de viaje o residencia en un país o una localidad del Ecuador, que informa la transmisión local de la enfermedad COVID-19, durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas;
 - Persona con alguna enfermedad respiratoria aguda y que haya estado en contacto con un caso COVID-19 confirmado o probable (ver definición de contacto cercano) en los últimos 14 días antes del inicio de los síntomas;
 - Persona con enfermedad respiratoria aguda grave (fiebre y al menos un signo / síntoma de enfermedad respiratoria, por ejemplo, tos, dificultad para respirar; y que requiere



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



hospitalización) y en ausencia de un diagnóstico etiológico confirmado que explique completamente la presentación clínica.


x **Caso probable:**

- Un caso sospechoso para quien el resultado de la prueba de laboratorio (RT-PCR) es NO concluyente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



 EL GOBIERNO DE TODOS	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

- Un caso sospechoso para quien, por cualquier motivo, no se pudo realizar la prueba de laboratorio (RT-PCR) para el virus COVID-19 y no se logró tomar una segunda muestra.
 - Un caso sospechoso que fallece sin que se haya obtenido una muestra. Se considerará caso Probable hasta que concluya la investigación clínica epidemiológica.
- x Caso confirmado:**
- Un caso sospechoso con prueba de laboratorio (RT-PCR) COVID-19 positiva para infección, independientemente de los signos y síntomas.
 - Un caso probable que cuente con Rx, TAC y otros exámenes de apoyo diagnóstico compatibles con COVID-19, en ausencia de otra etiología que lo explique. Se confirmará exclusivamente por clínica.
- x EPP:** Siglas para Equipo de Protección Personal. Constituye implementos que protegen a la persona ante un peligro. El uso de estos implementos depende de los riesgos evaluados en cada actividad.

LINEAMIENTOS GENERALES

- x Se debe a d a c l i e a la G í a plan General para el retorno progresivo a las ac i idade lab ale e i id la Mesa Técnica de Trabajo 6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- x Los establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, sujetos de este protocolo, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional.
- x De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir con la disposición de aglomeración máxima de personas establecida de conformidad con la semaforización del cantón, así como el distanciamiento entre personas.
- x Se entenderá que las actualizaciones realizadas a la Guía y Protocolos citados en este instrumento, reformará automáticamente el contenido de este Protocolo en lo que corresponda.
- x Este instrumento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.

Trabajadores/as que se sugiere no deben asistir al lugar de trabajo:

- a) Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, etc.) que pudiera estar asociada con COVID-19, hasta descartar la confirmaci n de un caso positivo.
- b) Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal (2 metros) con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos de la enfermedad.

- c) Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo; como personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o afecciones médicas anteriores como, por ejemplo, hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodeficiencia, entre otras.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

- d) Las personas mayores de los 60 años de edad, se encuentran en riesgo de contagio de COVID-19; posterior a la evaluación del médico ocupacional y bajo criterio médico, recibirán el dictamen de si pueden acudir a trabajar de forma presencial. Así mismo, los trabajadores que pertenecen a los grupos de atención prioritaria y cuya condición no represente probabilidad de contagio de COVID-19, de acuerdo con una evaluación previa del médico ocupacional, podrán contar con autorización para realizar jornada presencial de trabajo.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

Es importante informar y concientizar a todo el personal que se encuentra directa o indirectamente involucrado con los alimentos, con el fin que todos conozcan los protocolos y puedan adaptar las nuevas estrategias en cada área del proceso.

COVID-19 NO es una ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos), pero si puede provocar una contaminación cruzada. Por lo cual se deben tomar medidas de prevención.

Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa

- x Higiene personal diaria
- x Ropa limpia
- x Uñas cortas
- x Cabello recogido
- x No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras, etc.
- x Utilizar prendas de mangas largas. Se recomienda que en lo posible cubra todo el cuerpo y se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
- x Colocarse la mascarilla quirúrgica antes de salir de casa.
- x Mantener distancia entre las personas de dos metros de distancia cuando este fuera de casa.
- x Llevar un dispensador de alcohol gel al 70% de uso personal.
- x No tocar su rostro u otras partes del cuerpo durante la trayectoria a su lugar de trabajo.
- x En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al empleador y no ir al lugar de trabajo.

2. Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- x En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, bus de la empresa u otro medio de transporte (taxi), se deberá guardar la distancia interpersonal con las otras personas; además, del uso de mascarilla.
- x Si se traslada a su lugar de trabajo a pie, en bicicleta, moto o scooter, es necesario que lleve mascarilla. Guarde la distancia interpersonal cuando vaya caminando por la calle.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



 EL GOBIERNO DE TODOS	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

- x Siempre que pueda, es preferible en esta situación el transporte individual.
- x En el caso de transportes institucionales, las unidades deben aplicar procesos de desinfección de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Unidades de Transporte Público emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.
- x Lavado y desinfección de manos al llegar al lugar de trabajo, como al regresar al domicilio.

3. Requisitos en el lugar de trabajo

a) El empleador debe:

- x Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores con frecuencia diaria. Se debe realizar la lectura de temperatura (termómetro infrarrojo) al personal al inicio y fin de la jornada de trabajo, y llevar el registro correspondiente. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los Lineamientos establecidos en el cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria. (Anexo 4)
- x Brindar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19, con una frecuencia definida. La información deberá contener la siguiente temática:
 - Definición de caso sospechoso;
 - Definición de contacto;
 - Acciones a seguir frente a cada caso;
 - Protección para la atención al público;
 - Medidas personales y colectivas de protección y prevención;
 - Información oportuna y precisa, transparente, acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o local de trabajo;
 - Canales de comunicación expeditos y ágiles;
 - Disponer de dispensador/es de solución desinfectante al ingreso y/o en áreas estratégicas dentro del establecimiento;
 - Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias;
 - Y demás información actualizada que considere necesaria;

Ejemplos de soluciones para desinfección de calzado son:

- Solución de cloro: 30ml de cloro (5%) en 1 litro de agua



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- Solución de amonio cuaternario: 400ppm o de acuerdo a lo establecido en la hoja de seguridad e indicaciones del fabricante.
- Se deberá seguir las recomendaciones del proveedor de químicos y desinfectantes.
- Se deberá definir una frecuencia de cambio de la solución, en base al tráfico de cada establecimiento. Mínimo dos veces al día.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

- x Se recomienda designar un área de vestuario para el personal, área que deberá limpiarse de manera constante. La periodicidad de la limpieza de estas áreas dependerá del nivel de afluencia que tenga en lugar a desinfectar.
- x Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.
- x Cada establecimiento deberá proveer al personal de los equipos de protección personal (mascarillas) e higiene, necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- x Con carácter general, es necesario mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que deben contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitaria Obligatoria emitida por la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), Doctor Leopoldo Izquieta Pérez; así como también, deben contar bolsas para el manejo de desechos y la gestión de los mismos.
- x Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.
- x Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia de al menos un metro entre persona y persona, incluido los empleados, (dos metros en espacios cerrados).
- x Observar las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo sobre el retorno progresivo del personal y sus horarios, mismas que serán canalizadas por el propietario o administrador del establecimiento.
- x Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes sobre salud y seguridad en el trabajo (riesgos laborales).
- x Cumplir con la normativa establecida para la manipulación de alimentos y su procesamiento, emitida por la autoridad sanitaria correspondiente.

b) El personal debe:

GENERAL:

- x Desinfectar el calzado
- x Aumentar de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas. (Anexos 1 y 2)

¿Cuándo lavar y desinfectar las manos?

- Al ingreso de las áreas de preparación de los alimentos;
- Después de ir al baño;
- Después de toser o estornudar;
- Después de manipular dinero;



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- Después de cargar cajas u objetos sucios;
- Después de recoger o manejar desechos;
- Entre actividades de producción para evitar la contaminación cruzada;
- Antes y después de usar mascarilla;



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



 EL GOBIERNO DE TODOS	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

- Después de utilizar productos químicos o de limpieza;
 - Antes y después de la recepción de producto;
 - Después de ingerir alimentos o bebidas;
 - Cada vez que sus manos se ensucien por alguna actividad.
-
- x Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc.
Utilizar de manera imprescindible mascarilla quirúrgica (simple) por un período máximo de 4 horas.
 - x La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que est mojada sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos. (Anexo 3)
 - x En el caso de usar guantes los mismos deberán utilizarse cuando la actividad lo amerite. En caso de que el uso sea necesario se recomienda que éstos sean desechables de forma diaria y se encuentren en buen estado (una vez usados se deben desechar en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos y realizar lavado de manos). Por ningún motivo esto reemplazará el lavado de manos constante.
 - x Colocarse el uniforme o ropa de trabajo limpia y buen estado de la misma para iniciar sus labores. En caso de no contar con uniforme, utilizar mandil.
 - x El personal que manipula alimentos deberá estar correctamente uniformado, para acceder adecuadamente a sus áreas de trabajo.
 - x Utilizar protección de cabello para el personal que lo requiera.
 - x Evitar el contacto directo con pertenencias de las personas usuarias (solicitar a la persona usuaria que facilite la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto).
 - x Mantener una aplicación constante de alcohol o alcohol gel al 70%, sobre todo al contacto de objetos.
 - x Mantener el distanciamiento social entre el personal de trabajo, así como con las personas usuarias de al menos un (1) metro en espacios abiertos y dos (2) metros en espacios cerrados.
 - x En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para la COVID-19 se debe cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria. (Anexo 4)

ESPECÍFICOS:

- x Meseros:
 - Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
 - De preferencia se recomienda adoptar un medio (ejemplo: papel- menú impreso para selección, medio digital u otros) que facilite la toma de pedidos con comunicación hablada reducida.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



- Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso.
- Verificar el distanciamiento entre las personas usuarias en sus mesas.

x Cajeros:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

- Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.
 - Usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: alcoholgel, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, etc.).
 - Lavar y desinfectar sus manos en base a las pausas definidas en su jornada laboral. (Anexo 1 y 2)
 - Esferos de uso personal y desinfectarlos con mayor frecuencia. Se recomienda mantener un esfero para uso exclusivo de clientes, el cual deberá ser desinfectado después de cada uso
 - Solicitar a los usuarios facilitar la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto y manteniendo distancia entre el personal del local y el usuario.
 - Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias bancarias, tarjetas de débito o crédito, etc.). Evitar el pago de dinero en efectivo.
 - Se recomienda utilizar facturación electrónica. Evitar la firma de recibos, voucher, facturas, etc.
- x Guardias de seguridad:
- Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
 - Cumplir con las normativas de bioseguridad en el uso de mascarillas.
- x Otras funciones:
- Cada establecimiento deberá analizar los diferentes puestos de trabajo, sus riesgos y definir las medidas a seguir en cada caso.

4. Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones

- x Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberá levantar procedimientos de limpieza y llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- x Cada establecimiento deberá crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de su operación. Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.
- x Las superficies del baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al menos cuatro veces al día y según la frecuencia del uso, se deberá llevar el registro diario de limpieza y desinfección. Se deberá observar lo establecido en el Reglamento Sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos.
- x Se recomienda utilizar desinfectantes como el hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para la limpieza de los objetos, superficies y materiales de uso constante; así como las superficies del baño (o cualquier otro objeto sobre el que se estornude o tosa).
- x Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben ser lavados con abundante agua y jabón para asegurar su limpieza, los mismos deben estar limpios y desinfectados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- x Se recomienda reforzar la limpieza de:
 - Computadores, pantallas, mouse, teclado.
 - Puertas, manubrios, interruptores de luz.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- Llaves de agua, dispensadores de jabón y desinfectante, dispensadores de papel, secadores de manos.
- Superficies de trabajo.
- Menús, esferos.
- Counters, mesas, sillas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

- Trampas de grasa, lavabos, mesones, equipos de cocina.
 - Baños y vestidores.
 - Sistema de aire (ductos o equipos de enfriamiento)
 - Otras que se consideren de riesgo.
- X Se deberá realizar limpieza y desinfección constante de superficies, máquinas dispensadoras, picaportes de puertas, mostradores de bufettes, etc., y en general, cualquier superficie que esté expuesta a los clientes como empleados.
- X Cada establecimiento deberá definir los químicos a utilizar, las concentraciones y tiempos de retención para garantizar la limpieza y desinfección de cada área. Como guía se podrá utilizar la información contenida en el siguiente link: <https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>
- X Para las actividades de limpieza y desinfección se recomienda el uso de paños desechables, cuando esto no sea posible, se puede usar paños de colores con distintivo por áreas, los mismos deberán ser lavados y sanitizados después de cada uso.
- X Los establecimientos deberán establecer una frecuencia de cambio de paños, que NO comprometa la inocuidad de los alimentos y la salud de las personas.
- X Realizar la desinfección diaria de los vehículos utilizados para el transporte y distribución de alimentos y quien lo realiza deberá utilizar la vestimenta que cumpla con las medidas de bioseguridad. Antes de la desinfección del vehículo, la persona designada para la limpieza deberá utilizar guantes de pvc y mascarilla.
- X El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección, así mismo se deben utilizar guantes de pvc, mascarilla, delantal de caucho y seguir las recomendaciones del fabricante de los insumos a utilizar, acorde a lo descrito en el Anexo 1 y Anexo 2.
- X El administrador del establecimiento de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías mantendrá un estricto control del cumplimiento de este protocolo a través del registro de limpieza y desinfección de las áreas destinadas a la preparación de alimentos, el mismo que deberá ser revisado en los controles realizados por las autoridades competentes en control sanitario.

5. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:

- X Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- X La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada no es necesario desecharla, pero sí lavarla en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua caliente y detergente, después de su uso debe dejarlos secar por separado y eliminar los guantes y realizar lavado de manos. Se debe incluir en este proceso la vajilla, cubiertos y cristalería que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- X Mesas, mantelería, individuales lavables:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- Aumentar la frecuencia de cambio entre comensales
 - Eliminar los residuos y rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.
- x La mantelería debe lavarse constantemente con agua y jabón, o a máquina a 60 90 °C con detergente comercial, secar la ropa en secadora y planchar usando una configuración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

caliente o plancha de vapor. La mantelería sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico. Limpie todas las superficies y el área alrededor de la lavadora después de cada uso. Lávese bien las manos con agua y jabón después de manipular la mantelería. Se podrá utilizar mantelería/ individuales desechable o plástica, la cual deberá desinfectarse o eliminarse después de cada uso.

- x Lávese las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia. Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos; si sus guantes son reutilizables, antes de quitárselos lave el exterior con el mismo desinfectante con que realiz la desinfección de superficies, déjelos secar en un lugar ventilado.

6. Requisitos para el manejo de desechos

- x El personal encargado de manipular los desechos deberá poseer conocimiento previo de los procedimientos de bioseguridad.
- x El personal tiene la obligación de realizar el proceso de higiene y sanitización previo a su reintegro a otras áreas o actividades.
- x Para el buen manejo de residuos, los establecimientos deberán contar con recipientes y fundas en número y tamaño suficiente acorde a la operación.
- x Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura (preferiblemente con tapa y pedal de apertura) dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reuso o reciclaje. Acorde al Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19 de la Mesa Técnica de Trabajo 1 (Anexo 5)

x Cada vez que se lleve a la basura los desechos debe ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.

- x La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico (funda 2). De igual forma que en el caso anterior se rociará cuidadosamente solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) en los desechos de la funda 2 lo más uniforme posible, a fin de evitar que escurra líquido por la funda, y posteriormente esta se cerrará fuertemente con doble nudo, evitando que la funda 1 interfiera con el cierre de la funda 2.
- x La funda 2, se depositará en la funda de plástico (funda 3) con el resto de los residuos, en la cual no se deberá incluir residuos que puedan causar ruptura en la funda, así como también se cerrará fuertemente con doble nudo para evitar que la abra, evitando que la funda 2 interfiera con el cierre de la funda 3. Se deberá rociar cuidadosamente solución



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido o al 5% en un litro de agua) sobre la parte externa de la funda 3, evitando humedecer en exceso a fin de evitar que escurra líquido por la funda.

- x Posterior al rociado de la funda 3 con la solución desinfectante, de ser el caso, esta debe almacenarse en un lugar adecuado y seguro, fuera del alcance de los niños y mascotas, en un tiempo no menor a 72 horas (3 días).



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

- x La funda 3 se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos comunes que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado dentro de su jurisdicción.
- x No se debe realizar la disposición de la funda 3 fuera de los horarios y frecuencias de recolección.
- x Inmediatamente después de que el encargado de sacar la funda 3, para su posterior recolección por parte del GAD, realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
- x Observar las disposiciones establecidas para la disposición de desperdicios, emitidas por las autoridades sanitarias competentes.

7. Requisitos para el manejo de proveedores

- x Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de manejo de proveedores.
- x En lo posible los establecimientos deberán optar por proveedores que garanticen el cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el COE Nacional. Se recomienda solicitar lo siguiente:
 - Uso de mascarilla al momento de la entrega.
 - Uso de guantes nuevos al momento de la entrega.
 - Desinfección de calzado.
- x Si no se cuenta con proveedores específicos, y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo (Ejemplo: mercados, supermercados, etc.) deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento. Se sugiere:
 - Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras
 - Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
 - Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento

8. Requisitos para el servicio a domicilio

- x Observar lo establecido en el Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes prepararen y entreguen alimentos, emitido por ARCSA. (Anexo 6)
- x De igual manera dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente, emitido por la MTT6. (Anexo 7)
- x Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes.
- x El personal repartidor deberá cumplir las normas del establecimiento y mantener la distancia al menos de dos metros para el retiro de los pedidos.
- x Se deberá evitar aglomeraciones durante el retiro de pedidos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL




- x Los procesos de entrega en domicilio deberán realizarse con mayores medidas de seguridad para prevenir tanto el contagio del cliente como de los repartidores. Para esto se deberá:
- Aumentar la frecuencia de limpieza de los transportes usados para este fin.
 - Los alimentos deberán ir en recipientes adecuados y sellados. Se puede optar por un sello de seguridad o un medio que evite la adulteración de los alimentos durante el transporte.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------


- El equipo para traslado: caja, mochila, cooler, u otros, dónde se coloquen los recipientes que contienen alimentos, deberán ser limpiados y sanitizados después de cada entrega.
 - Si el traslado se realiza en vehículo, se deberá mantener éste en perfectas condiciones de higiene y se deberá colocar una protección desechable debajo del pedido.
 - El repartidor asistirá a su entrega utilizando todos los equipos de protección necesarios.
 - Durante la entrega se deberá mantener la distancia de al menos dos (2) metros entre el cliente y el repartidor.
- x Se deberán priorizar pagos con tarjetas de crédito o en línea. Cuando estas no sean posibles se deberá generar procedimientos de pago y firma de vouchers para evitar los contagios.
- x Todo personal que realice entregas a domicilio deberá informar si manifiesta algún síntoma relacionado con el COVID-19.
- x El repartidor deberá tener un dispensador personal de solución desinfectante, para su uso continuo. El repartidor deberá utilizar alcohol o alcohol gel antes y después de entregar el pedido.

9. Requisitos para el cliente

- x A los clientes se les deberá solicitar:
- x Seguir las normas establecidas por el COE Nacional para el comportamiento ciudadano.
- x Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla.
- x Cumplir con las normas de higiene y sanitización al ingreso del establecimiento.
- x Uso del alcohol gel al 70% dispuesto para clientes.
- x Mantener la distancia de al menos un metro entre personas, en establecimientos ubicados en espacios abiertos y al menos dos metros en establecimientos ubicados en espacios cerrados.
- x Se observarán los horarios restringidos para la atención a personas usuarias, conforme las disposiciones del COE Nacional. Se recomienda utilizar mecanismos de reserva previa de mesas.

ACCIONES MÍNIMAS PARA EL INICIO DE OPERACIONES O SERVICIOS

- x Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911 o 171
- x Establecer señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias.
- x La capacidad y aforo de los establecimientos estará acorde al distanciamiento social (2 metros)
- x La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro en espacios abiertos, y superior a dos (2) metros en espacios cerrados.

	<p>Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su</p>	<p>SNGRE-PRT-005</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

ANEXOS

Anexo 01 Lavado de manos

¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

<p>0</p>  <p>Mójese las manos con agua;</p>	<p>1</p>  <p>Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</p>	<p>2</p>  <p>Frótese las palmas de las manos entre sí;</p>
<p>3</p>  <p>Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</p>	<p>4</p>  <p>Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</p>	<p>5</p>  <p>Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</p>
<p>6</p>  <p>Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</p>	<p>7</p>  <p>Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</p>	<p>8</p>  <p>Enjuáguese las manos con agua;</p>
<p>9</p>  <p>Séquese con una toalla desechable;</p>	<p>10</p>  <p>Sírvase de la toalla para cerrar el grifo;</p>	<p>11</p>  <p>Sus manos son seguras.</p>

 <p>Organización Mundial de la Salud</p>	<p>Seguridad del Paciente UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA</p>	<p>SAVE LIVES Clean Your Hands</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

La Organización Mundial de la Salud no garantiza la exactitud de la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado es distribuido en garantía de mayor transparencia, en aras de la equidad y equidad. Cualquier uso de la información y del uso del material de la Organización Mundial de la Salud no podrá ser considerado responsable de los daños que pudieran ocasionar su utilización. La OMS agradece a los hospitales colaboradores de Quito (2012), en particular a los miembros del Programa de Control de Infecciones, su participación activa en la realización de este material.


Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA







	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

Anexo 02 Desinfección de manos

¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

⌚ Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos

1a



Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

1b



Frótese las palmas de las manos entre sí;

2



Frótese las palmas de las manos entre sí;

3



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

4



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

5



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

6



Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

7



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

8



Una vez secas, sus manos son seguras.



Organización Mundial de la Salud

Seguridad del Paciente

UNA ALIANZA MUNDIAL PARA UNA ATENCIÓN MÁS SEGURA

SAVE LIVES


Clean Your Hands

La Organización Mundial de la Salud ha tomado todas las precauciones necesarias para garantizar la fiabilidad y veracidad de este documento. Sin embargo, el usuario asume toda la responsabilidad de cualquier uso que se haga de este documento y no se garantiza la exactitud de la información y del uso del material. La Organización Mundial de la Salud no podrá ser responsable de los daños que pudieran resultar de su utilización. La OMS agradece a los miembros del Comité de Control de Traducciones, la participación activa en la redacción de este material.

Organización Mundial de la Salud, Octubre 2010

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



	<p>Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su</p>	<p>SNGRE-PRT-005</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

Anexo 03 Colocación de mascarilla quirúrgica

CORRECTA COLOCACIÓN DE LA MASCARILLA QUIRÚRGICA

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos



- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras
- Realizar higiene de manos.




MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



 <p>EL GOBIERNO DE TODOS</p>	<p>Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su</p>	<p>SNGRE-PRT-005</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

Anexo 04 Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Prehospitalaria. Se encuentra en el siguiente link:

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-para-el-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-personas-con-sospecha-y-positivo-a-COVID-19-v-2.1.pdf>

Anexo 05 Protocolo de manejo de desechos generados ante Evento Coronavirus COVID-19

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 1 Agua segura, saneamiento y gestión de residuos. Se encuentra en el siguiente link:

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/MTT1-PRT-002-VERSIO%CC%81N-4-PROTOCOLO-MANEJO-DE-DESECHOS-COVID-19.pdf>

Anexo 06 Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes prepararen y entreguen alimentos

Emitido por ARSCA. Se encuentra en el siguiente link:

https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/PROTOCOLO_ESTABLECIMIENTOS ALIM_COLECTIVA.pdf

Anexo 07 Guía de Bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente


Emitida por la Mesa Técnica de trabajo 6 Medios de vida y productividad. Se encuentra en el siguiente link:

<https://drive.google.com/file/d/1tTJF4z6O-XKHv6IMCWgEd8k45PVq6SCY/view?usp=sharing>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	<p>Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su</p>	<p>SNGRE-PRT-005</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

ANEXOS GUÍA GRÁFICA

COLOCAR DISPENSADORES DE GEL
Ponlos en sitios estratégicos para clientes y personal de servicio.



DESINFECTAR CON FRECUENCIA LAS SUPERFICIES COMUNES
Mostradores, vitrinas, mesas, lavamanos, máquinas dispensadoras, picaportes, etc., que estén expuestos a clientes y personal de servicio.



DESINFECCIÓN DE COCINA Y VAJILLAS
Todos los utensilios de cocina y mantelería se deben desinfectar utilizando agua caliente y detergente a una temperatura mayor a 60 °C.



LOS RESIDUOS SE DESECHARÁN EN BOLSAS PLÁSTICAS
Se debe rociar los desechos con solución desinfectante antes de sellar las fundas.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

MANTENER LA DISTANCIA INTERPERSONAL EN TODAS LAS ACTIVIDADES

La distancia entre personas debe ser de al menos 1m en espacios abiertos y de 2m en lugares cerrados.



SERVICIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS

Se debe priorizar el pago con tarjetas, en línea o generar vouchers para evitar posibles contagios.



MINISTERIO DE TURISMO

#CuidamosDeTi

LAVARSE LAS MANOS FRECUENTEMENTE

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



PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



	Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su	SNGRE-PRT-005

PROTOCOS 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.