



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:
“SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CABECERA CANTONAL DE
SANTA ELENA FRENTE AL COVID-19”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTORA:
YELENA MARITZA DE LA ROSA ORTEGA**

**PROFESOR GUÍA:
ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.**

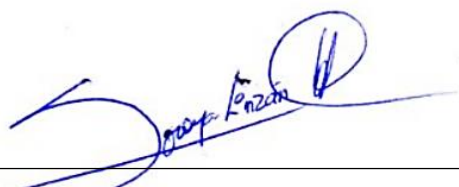
LA LIBERTAD - ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “**Sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena frente al COVID-19**”, elaborado por la Srta. DE LA ROSA ORTEGA YELENA MARITZA, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación, “SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CABECERA CANTONAL DE SANTA ELENA FRENTE AL COVID-19”, elaborado por la Srta. Yelena Maritza De La Rosa Ortega, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



De La Rosa Ortega Yelena Maritza

C.I: 2400301640

AGRADECIMIENTO

Durante estos años de estudios en mi carrera universitaria agradezco infinitamente a Dios por seguir dándome el regalo de la vida, ya que, sin él no podría ser posible nada, siendo siempre mi guía y el que me dio la valentía para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presentaron en estos años de estudio.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Gestión y Desarrollo Turístico por haberme permitido formarme en ella y adquirir conocimientos todos estos años.

A mis padres quienes han sido el pilar fundamental para seguir luchando, con cada palabra de aliento, brindándome siempre su apoyo incondicional.

A mis maestros de cátedra, que con su profesión y paciencia nos han enseñado cada día.

A mi profesor guía, quien a lo largo de esta investigación me ha ayudado con sus capacidades y conocimientos para el desarrollo de este trabajo llenando todas las expectativas.

YELENA MARITZA DE LA ROSA ORTEGA

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, ya que gracias a él pude culminar mi carrera universitaria con éxito, bendiciéndome siempre en cada paso que doy, dándome la sabiduría necesaria para alcanzar mis metas. A mis padres Washington y Maritza, que confiaron siempre en mis capacidades y han sido motivo de inspiración dándome siempre todo su amor, cariño, consejos valiosos para ser de mí una mejor persona, por el apoyo infinito que como padres siempre han tenido, permitiéndome saber que, en medio de tantas pruebas, todo se puede lograr. A mi mejor amiga Viviana que me brinda su amistad sincera y siempre está con una palabra alentadora para que siga adelante y que no me rinda jamás. A mi pareja que ha podido estar presente en esta etapa universitaria, confiando y ayudando en cada momento para obtener el tan anhelado título universitario.


YELENA MARITZA DE LA ROSA ORTEGA

TRIBUNAL DE GRADO

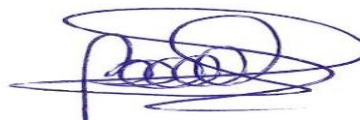
Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.
**DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTORA



Lcda. Narcisa B. Vásquez Farfán, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA



Abg. Víctor M. Coronel Ortiz MSc.
SECRETARIO GENERAL

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
ÍNDICE DE CUADROS.....	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 ESTADO DEL ARTE	1
1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS	4
CAPÍTULO II	10
2. MATERIALES Y MÉTODOS	10
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	10
2.1.1 Investigación exploratoria.....	10
2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	10
2.2.1 Método inductivo.....	10

2.3 TIPO DE MUESTREO	11
2.3.1 No probabilístico por juicio	11
2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	11
2.4.1 Población	11
2.4.2 Muestra	11
CAPÍTULO III	13
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	13
3.1 Números de establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena.	13
3.2 Análisis de encuesta aplicada a turistas	13
3.3 Análisis de las entrevistas a los prestadores de servicios	27
3.4 Limitaciones	30
3.5 Resultados	30
4. CONCLUSIONES	32
5. RECOMENDACIONES	33
6. BIBLIOGRAFÍA	34
7. ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género.....	14
Tabla 2: Edad	15
Tabla 3: Estado civil	16
Tabla 4: Nivel de educación.....	17
Tabla 5: Lugar de procedencia.....	18
Tabla 6: Visita a restaurante	19
Tabla 7: Frecuentemente come en un restaurante	20
Tabla 8: Visita a restaurantes en pandemia.....	21
Tabla 9: Frecuentemente pide a domicilio	22
Tabla 10: Seguridad en el establecimiento	23
Tabla 11: Experiencia en época de pandemia	24
Tabla 12: Importancia de protocolos de bioseguridad	25
Tabla 13: Cumplimiento de protocolos de bioseguridad	26
Tabla 14: Protocolos de bioseguridad existentes	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	14
Gráfico 2: Edad	15
Gráfico 3: Estado civil	16
Gráfico 4: Nivel de educación	17
Gráfico 5: Lugar de procedencia.....	18
Gráfico 6: Visita a restaurantes	19
Gráfico 7: Frecuentemente come en un restaurante.....	20
Gráfico 8: Visita restaurantes en pandemia	21
Gráfico 9: Frecuentemente pide a domicilio.....	22
Gráfico 10: Seguridad en el establecimiento	23
Gráfico 11: Experiencia en época de pandemia.....	24
Gráfico 12: Importancia de protocolos de bioseguridad.....	25
Gráfico 13: Cumple los protocolos de bioseguridad.....	26
Gráfico 14: Protocolos de bioseguridad existentes	27

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y Muestra.....	12
Cuadro N° 2: Establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena.....	13

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Protocolos de bioseguridad establecimientos de alimentos y bebidas	7
--	---

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Preguntas de encuesta a comensales	40
Anexo 2: Preguntas a prestadores del servicio de restauración.....	41
Anexo 3: Entrevista al propietario del restaurante “La esquina manabita”.....	42
Anexo 4: Entrevista a la propietaria de un restaurante	42
Anexo 5: Entrevista al propietario de establecimiento “La Buena Sazón Quevedeña”	43
Anexo 6: Entrevista al ayudante del restaurante “Alfred”.....	43
Anexo 7: Matriz de consistencia.....	44

**TEMA:****“SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CABECERA CANTONAL DE SANTA ELENA FRENTE AL COVID-19”****AUTORA:**

De La Rosa Ortega Yelena Maritza

DOCENTE TUTOR:

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

RESUMEN

En la actualidad, el sector de restauración tiene gran demanda, dando paso a que el turismo gastronómico se impulse de manera eficiente en cada lugar que viven de la gastronomía, ya que los turistas se desplazan a diversos sitios para conocer, convivir y además por satisfacer su paladar diferente a la de su zona habitual. Por lo tanto, este turismo contribuye a impulsar el desarrollo del lugar, por lo que es importante la promoción del mismo. Sin embargo, con la pandemia que se está viviendo ha sido gravemente afectada todos los sectores. Por ende, el objetivo general de la investigación es analizar la situación actual del sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena. La misma que permitió determinar cómo han manejado los establecimientos la actividad gastronómica, que tanto les ha afectado el covid-19 y si han desarrollado otros servicios para poder reactivarse económicamente. Este trabajo se basó en una investigación de alcance exploratorio que permitió obtener información completa, el método a utilizar en esta investigación es de tipo inductivo, trata de analizar a través de instrumentos de recolección de datos, ayudando a identificar como se encuentran los prestadores de servicios y que tanto han ayudado las estrategias para conseguir mantenerse activos en los negocios, donde la innovación y tecnología ha sido la clave para salir adelante, las técnicas aplicadas fueron encuestas a consumidores y entrevistas a prestadores de servicios. Uno de los principales resultados fue que los prestadores de servicios se han reactivado en la actividad con la implementación de delivery, además de cumplir a cabalidad los protocolos de bioseguridad para que el comensal se sienta seguro.

Palabras claves: gastronomía, sector de restauración, protocolos de bioseguridad, covid-19, reactivación

**THEME:****“RESTORATION SECTOR OF THE CANTONAL HEAD OF SANTA ELENA FACING COVID-19”****AUTHOR:**

De La Rosa Ortega Yelena Maritza

TUTOR:

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.

ABSTRACT

At present, the catering sector is in great demand, giving way to gastronomic tourism being promoted efficiently in each place that they live from gastronomy, since tourists move to various places to know, live together and also to satisfy their palate different from that of their usual area. Therefore, this tourism contributes to boost the development of the place, so it is important to promote it. However, with the pandemic that is being experienced, all sectors have been seriously affected. Therefore, the general objective of the research is to analyze the current situation of the catering sector of the cantonal capital of Santa Elena. The same one that allowed to determine how the establishments have handled the gastronomic activity, which has affected them so much the covid-19 and if they have developed other services to be able to reactivate economically. This work was based on an exploratory scope research that allowed to obtain complete information, the method to be used in this research is inductive, it tries to analyze through data collection instruments, helping to identify how service providers are and that both have helped the strategies to stay active in business, where innovation and technology have been the key to getting ahead, the techniques applied were consumer surveys and interviews with service providers. One of the main results was that the service providers have been reactivated in the activity with the implementation of delivery in addition to fully complying with the biosafety protocols so that the diner feels safe.

Keywords: gastronomy, catering sector, biosecurity protocols, covid-19, reactivation

INTRODUCCIÓN

El sector de restauración son negocios que obtienen ingresos económicos por medio del servicio de alimentación, generando así una gran demanda por parte de las personas, donde esta actividad impulsa al reconocimiento de los establecimientos y de esta manera incrementan mayores ventas. Sin embargo, este sector gastronómico al igual que los demás sectores turísticos han sido gravemente afectados y con grandes pérdidas económicas por la pandemia del covid-19.

El mundo se vio afectado económicamente ante la crisis sanitaria, permitiendo vivir meses de cierre total en varios lugares, ya que la salud era lo primordial y, por ende, la economía tomaba un segundo lugar. En Ecuador se evidenció grandes riesgos para las empresas sobre todo las pequeñas, ya que estas no contaban con ingresos suficientes para sobrellevar aquellos días de encierro. Por lo tanto, los establecimientos de restauración se vieron golpeados por la pandemia, donde la disminución de aforo dentro de las instalaciones y la necesidad de adaptarse a nuevas necesidades se convirtió en una gran meta a cumplir.

Si bien es cierto, muchas empresas cerraron sus puertas de manera obligatoria y con ello la despedida del personal, pero también cabe mencionar que algunos negocios han logrado reactivarse, cumpliendo los protocolos de bioseguridad para dar mayor seguridad al comensal, también optando por dar el servicio a domicilio, todo para poder subsistir en esta actividad. No obstante, se necesita la implementación e innovación para poder reactivarse de manera eficiente y alzar la economía, conllevando a la búsqueda de nuevas estrategias para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Por ende, este tema de investigación se basa en conocer cómo se encuentra el sector de restauración y como ha sido su reactivación.

Para el presente ensayo de investigación se establecieron como objetivo general, analizar la situación actual del sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena frente al COVID-19, y objetivos específicos, primero determinar el número de establecimientos de restauración que tiene la cabecera cantonal de Santa Elena mediante el catastro turístico, segundo, analizar los efectos de la pandemia

en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena, y tercero, identificar las medidas adaptadas y protocolos de bioseguridad que mantiene el sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena.

En el capítulo I, trata acerca del estado del arte, donde se evidencia algunos trabajos de investigación, misma que permite tener una mayor proyección acerca del tema de estudio. Además de los diferentes conceptos y teorías para dar mayor profundidad.

Capítulo II, establece la metodología, método de investigación, diseño de la muestra, técnicas y herramientas, procesos adecuados para recopilar información necesaria y de esta manera desarrollar la investigación para conocer cómo se encuentran los establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena.

Capítulo III, se evidencian los resultados y el pertinente análisis que se obtuvo a través de las herramientas aplicadas, datos recolectados mediante encuestas, entrevistas a turistas y los dueños del establecimiento de restauración, misma que permitió conocer la situación actual del lugar.

Por último, las conclusiones y recomendaciones que facilitan aquellas posibles soluciones al problema de estudio para de esta manera mejorar al sector gastronómico e impulsar a una reactivación económica del sitio.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ESTADO DEL ARTE

1.1.1 Del tema **“Impacto de la pandemia COVID-19 en el sector de restaurantes de Girardot, Cundinamarca”** de la autora Duque (2021), cuyo objetivo fue analizar la situación de prestación de servicio del sector de restaurantes durante la emergencia sanitaria relacionada con la pandemia SARS –COVID-19 en el año 2020 que permita determinar el impacto económico, social y cultural del sector de restaurantes en Girardot. La metodología usada fue una investigación descriptiva y entre los principales resultados se concluye que la prestación de servicio del sector de restaurantes en Girardot Cundinamarca fue altamente afectada debido a la crisis sanitaria que inició en 2020, el impacto económico percibido subraya índices inimaginables, y difíciles de sobreponer para la muestra entrevistada, social y culturalmente se evidenciaron cambios drásticos en la estructura, y modelo de operación de los restaurantes.

1.1.2 En base al autor Reinoso (2021), en su trabajo de investigación denominado **“Análisis de la restauración en Quito - Ecuador tras el impacto de la COVID -19”**, cuyo objetivo fue, estudiar el cambio y evolución de la restauración en Quito - Ecuador tras el impacto de la COVID19. La metodología usada fue una investigación de campo y entre los principales resultados esta que todos los restaurantes de Quito 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.

1.1.3 Concerniente al tema **“Retos para la reactivación del sector restauración en la ciudad de Machala provincia de El Oro”** de la autora Castillo (2020), cuyo objetivo fue, identificar los principales retos en la reactivación de la restauración categoría restaurantes post covid-19 mediante un análisis cualitativo descriptivo para la implementación protocolos de bioseguridad. Y entre los principales

resultados esta que los restaurantes son el principal complemento de la oferta gastronómica de una localidad, pero la crisis sanitaria actual ha sido un duro golpe, sin embargo, a pesar de ser una de las peores pandemias registradas en la historia, ya que es un virus sin precedentes, no ha sido rival para los emprendedores.

1.1.4 Referente al trabajo de investigación de las autoras Íñiguez, Aguirre, Villón y Ramírez (2021) titulado **“Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de restauración y alojamiento en el contexto del turismo y del covid-19”**, cuyo objetivo fue analizar la percepción del cliente potencial hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y restauración durante la pandemia. La metodología que se utilizó el enfoque cuantitativo con un muestreo no probabilístico por conveniencia y entre los principales resultados, fue que la planificación, el monitoreo y la evaluación de los protocolos de bioseguridad del sector turístico, es necesaria, debido a que puede lograr que la percepción en los clientes potenciales sea positiva, lo que a su vez resulte en el comportamiento de visita y compra de estos clientes hacia los establecimientos de restauración y alojamiento en tiempos de covid-19.

1.1.5 Correspondiente al tema de investigación **“Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo”**, de los autores Rodríguez & Vargas (2020), cuyo objetivo fue determinar el impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID 19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces. La metodología fue una investigación empírica y entre los principales resultados existe una relación significativa alta, donde los clientes manifestaron de acuerdo a un cuestionario que los protocolos de bioseguridad correctamente implementados en la empresa, generan una mejor satisfacción.

1.1.6 Según los autores Briceño & Valladares (2020), en la investigación denominada **“Impacto turístico económico del COVID-19 en el rubro de restauración de la ciudad de Piura”**, cuyo objetivo fue determinar el impacto turístico económico del COVID-19 en el rubro de restauración de la ciudad de Piura

2020. La metodología aplicada fue una investigación no experimental y entre los principales resultados, se logró identificar la afectación que los restaurantes tienen al momento de comprar los insumos que requerían, pues refieren que por la pandemia los precios de algunos insumos se han duplicado, debido a la inmovilización establecida por el gobierno, que no permitía el transporte ni mucho menos realizar compras en los principales mercados de Piura.

1.1.7 Conforme a la autora Llaneza (2021), con el tema titulado “**Repercusión del covid-19 en hoteles y restaurantes de Asturias**”, cuyo objetivo fue verificar si los hoteles y restaurantes de Asturias han implementado las medidas de seguridad anti COVID y valorar en qué medida les ha afectado el cierre de sus negocios en su actividad. La metodología del estudio fue descriptiva y entre los principales resultados fue que los establecimientos cumplieron mayor parte de las medidas de prevención valoradas, también ofrecieron servicio a domicilio lo cual no realizaban anteriormente.

1.1.8 De acuerdo con el tema “**Prácticas post COVID 19 para los establecimientos de restauración en la cabecera cantonal en el Cantón Jipijapa**” del autor Piloso (2021), cuyo objetivo fue establecer prácticas post covid-19 para los establecimientos de restauración en la cabecera cantonal en el cantón Jipijapa. La metodología de esta investigación fue descriptiva y entre los principales resultados fue que 7 establecimientos de restauración emplean normas de bioseguridad con un alcance amplio, de estos 7 restaurantes 3 de ellos destacaron obteniendo 76 puntos considerados en la escala de 75 a 80 como “aceptables”.

1.1.9 Según el tema “**Estrategias de innovación para la reactivación de los restaurantes en Santa Marta post pandemia**” de los autores Araujo, Rueda & Peinado (2021), cuyo objetivo fue determinar las estrategias de innovación para la reactivación de los restaurantes de Santa Marta pos pandemia. La metodología que se utilizó es documental y entre los principales resultados se encontró las innovaciones que más se destacaron para ayudar a que este sector no cerrara por

completo, en esto se destacó principalmente el servicio a domicilio, el uso de las redes sociales para dar a conocer sus productos entre otros.

1.1.10 Respecto a la investigación titulada **“Los efectos de la pandemia en pequeños emprendedores del sector restaurantes en la ciudad de Guayaquil”** de la autora Villegas (2021), cuyo objetivo fue conocer los efectos de la pandemia sobre los emprendedores del sector restaurantes del norte de la ciudad de Guayaquil. La metodología que se uso fue la herramienta cualitativa y entre los principales resultados determino que las formas de comunicación se volcaron al mundo digital, donde las redes sociales es el nuevo vendedor de la era. Los negocios tienen, como carta de presentación, sus propias redes sociales donde comunican, no solo, los productos que comercializan, sino que, además, dan a conocer de forma visual sus servicios y la experiencia que puedan llegar a vivir dentro de su establecimiento (Villegas, 2021).

1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS

Antecedentes covid-19

Esta enfermedad del covid-19 se origina en Wuhan, China, es un virus cuyos síntomas son fiebre, fatiga, tos seca y en casos más graves afecta a los pulmones causando neumonía y complicando a la persona y ocasionando la muerte. Esta enfermedad dio inicios en septiembre del 2019 contagiándose en primera instancia 5 pacientes y uno falleció rápidamente. Cabe mencionar que esto es debido a los cambios que se ha tenido al mundo y que en la actualidad personas viajan constantemente debido a esto se propaga más rápido los virus, es así, que se extendió y para el año 2020 ya se habían registrados en 114 países diferentes y sin duda alguna el número de fallecidos crecía considerablemente. Por tal motivo causaba preocupación a toda la humanidad, dando paso a un estado de emergencia mundial tomando el nombre y considerar como pandemia (Organización Mundial de Salud, 2020).

Los efectos de esta pandemia obligaron a cumplir con los protocolos de bioseguridad a todo el mundo, y con ello la cancelación de eventos masivos,

negocios obligados a cerrar y fronteras de cada país cerrados totalmente, definiendo así una cuarentena por este virus y de esta manera salvaguardar la vida de las personas.

En Ecuador llegó la emergencia sanitaria a todo el país el 15 de marzo del 2020, las autoridades crearon una normativa donde los 3 semáforos rojo, amarillo y verde determinaba el estado de cada región, o provincia, con la finalidad de controlar a cada una de ellas con esta semaforización. Sin embargo, la situación se vio más afectada, por lo tanto, se aumentó las horas del toque de queda.

“Las medidas de restricción para contener la propagación del coronavirus en Ecuador, se endurecieron el martes 24 de marzo del 2020. El toque de queda regirá desde las 14:00 hasta las 05:00 a partir del 25 de marzo” (EL COMERCIO, 2020).

El estado de emergencia de todo el país, llevó a que las empresas cierren sus puertas dejando así al personal sin trabajo. Sin embargo, algunos negocios trabajaron desde casa, los servicios de alimentos y bebidas aplicaron el servicio a domicilio, ya que las necesidades de las personas habían cambiado con respecto a ir a un restaurante, por lo tanto, esta implementación de los prestadores de servicios permitió subsistir en tiempos de pandemia.

¿Qué es un protocolo de bioseguridad?

Los protocolos de bioseguridad es un conjunto de medidas que sirve para controlar y evitar más propagación de virus que puedan perjudicar la salud de las personas, además de que estas puedan ser adaptadas en cada una de las actividades y sectores con el único propósito de mitigar en este caso el Covid-19 (Catalina Santos, 2020).

Protocolos de bioseguridad del sector turístico

Los protocolos de bioseguridad propuestos para el sector turístico están, uso de mascarillas, alcohol, uso de guantes, mantener distancia física, señalización, uso de dispositivos digitales para los pagos, entre otros. Así mismo para los establecimientos de restauración que adopten estas medidas, tienen el beneficio de

reducir el riesgo de contagio y con ello incrementan la seguridad al comensal de manera que crean una imagen positiva a estos sectores para la reactivación económica (Iñiguez, Aguirre, Villón, & Ramírez, 2021).

Importancia de los protocolos de bioseguridad

La crisis sanitaria ocasionada por el covid-19 ha generado de gran importancia la adopción de nuevas medidas referente a la higiene primordialmente, control y además una organización para frenar el índice de contagios. Por tal manera es muy importante que las empresas de todos los sectores puedan realizar estos protocolos para generar confianza entre todos, tanto el personal como a los clientes (Mariángela Henao, 2020).

Por lo tanto, los protocolos de bioseguridad dieron paso a que los prestadores de servicios adopten estas medidas para reactivar el negocio, remodelando el local hacia la nueva modalidad y de esta manera abrir las puertas a las personas (MINTUR, 2020).

Ilustración 1: Protocolos de bioseguridad establecimientos de alimentos y bebidas.



Fuente: Página oficial del Ministerio de Turismo.

Elaborado por: Ministerio de Turismo (2020).

Sector de restauración

Este término de restauración se refiere a negocios que se dedican a elaborar comidas y bebidas para el consumo de las personas, es decir es una actividad gastronómica que percibe a la venta (Lzo Aguiar, 2018).

Gastronomía

La comida es un arte de preparar alimentos, donde la presentación y sabor permite el disfrute de aquel plato, ya que es un arte de poder cocinar que cada territorio tiene. (Gutierrez, 2015).

Importancia de la gastronomía en un país

La importancia que tiene la gastronomía en un país, es que se puede desarrollar de manera eficiente permitiendo a las personas mejorar su calidad de vida, ya que esto permite que se creen negocios en el cual brinden lugares de experiencias únicas en comidas y bebidas para el deleite de las personas, donde no solo el arte culinario se disfrute sino más bien, la cultura y tradición que ese lugar otorga.

Degustar la gastronomía

La degustación de alimentos significa una experiencia cultural que el lugar permite para el disfrute, donde sus gustos y sensaciones es diferente al sitio donde reside, es prácticamente un intercambio de gustos y sabores que provee el acercamiento del turista con los habitantes (Di Clemente, Hernández, & López, 2014).

COVID-19 y la restauración

En la actividad gastronómica, todas las empresas pequeñas y grandes deben incrementar medidas de higiene personal, ofreciendo a los trabajadores capacitaciones o cursos que permitan mejorar la higiene alimenticia y así ir reduciendo contaminación en aquellos alimentos y no contagiarse. Estas medidas deben realizarse en todo proceso tanto en la elaboración, producción y comercialización, para de esta manera prevenir la transmisión del virus, cumpliendo además con el debido distanciamiento, desinfectándose a cada momento y utilizar

correctamente la mascarilla son medidas que protegerán la salud del personal (OMS, 2020).

Calidad en los alimentos y bebidas

Un producto o servicio para que sea de calidad debe presentarse de forma segura y confiable, donde los procesos para su elaboración garanticen la seguridad alimentaria y sobre todo la calidad de los mismos, desde su proceso de fabricación hasta para el consumo de las personas sea optimo ya que esto es primordial para satisfacer las necesidades del cliente y/o consumidores (Correia, Araújo, Fernandes, Leão de Menezes, & Rafael de Sousa, 2012).

CAPÍTULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Investigación exploratoria

La investigación exploratoria refiere a que se abordó un tema poco estudiado en particular, ya que se tiene variedad de dudas, por el cual se necesitó de una investigación profunda para tener excelencia sobre el mismo. De acuerdo con Hernández (2006), se determinó esta investigación de tipo exploratorio porque permitió identificar la situación actual de los sectores de restauración frente al covid-19 en la cabecera cantonal de Santa Elena, se implementaron como técnicas de recolección de datos las encuestas dirigidas a turistas de la cabecera cantonal de Santa Elena y entrevistas dirigidas a propietarios de los establecimientos de restauración debidamente registrados para conocer las medidas adaptadas y protocolos de bioseguridad que mantiene el sector.

2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 Método inductivo

El método utilizado en esta investigación fue de tipo inductivo, según Rodríguez (2017), *“es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general”* (pág. 187), por lo tanto, este método de investigación permitió la búsqueda de información en fuentes primarias, como libros, revistas y documentos, además, se determinó como se encontraban los sectores de restauración frente al covid-19.

2.3 TIPO DE MUESTREO

2.3.1 No probabilístico por juicio

El tipo de muestreo fue no probabilístico por método de juicio, con la técnica de selección por el investigador ya que tiene conocimiento del tema de investigación, la misma que no necesitó fórmula para poder seleccionar a un grupo. Por lo tanto, se eligió de manera independiente a quienes participaron en el levantamiento de información. Para la encuesta se realizó a 100 personas de 1500 turistas que llegan a la cabecera cantonal de Santa Elena ya que es un grupo aceptable para la investigación, además se entrevistó a 10 propietarios de establecimientos de 13 que por motivo de pandemia cerraron sus puertas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Población

La población fue el total del fenómeno a estudiar para poder dar origen a la investigación. Por ende, para la investigación pertinente se tomó como universo a los turistas que llegaban a la cabecera cantonal de Santa Elena que ascendieron en 1500 y a los establecimientos de restauración 13, visualmente registrados, según datos del catastro turístico de la Provincia de Santa Elena (MINTUR M. D., 2019).

2.4.2 Muestra

De acuerdo al autor Hernández Sampieri (2006), menciona que *“la muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población”* es decir, del total de los turistas se escogió a un grupo de 100 comensales y 10 propietarios de los establecimientos de restauración, se tomó esta muestra debido a la situación que se estaba viviendo por el COVID-19, donde las personas tenían mayor precaución y no permitían el acercamiento, además con respecto a los restaurantes algunos habían cerrados sus puertas temporalmente y/o definitivamente.

Cuadro N° 1: Población y Muestra

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA	INSTRUMENTO
Turistas de la cabecera cantonal de Santa Elena	1500	100	Encuesta
Establecimientos de restauración (debidamente registrados)	13	10	Entrevista
TOTAL	1513	110	---

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Números de establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena.

Se extrajo el total de restaurantes que se encuentran debidamente registrados en el catastro turístico de la última edición de la provincia de Santa Elena emitido por el ente rector, Ministerio de turismo del Ecuador, dicha información fue recibida por correo electrónico.

Cuadro N° 2: Establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena

N.º	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
1	D'ALFRED	TERCERA	RESTAURANTE
2	CHIFA YONSHENG	CUARTA	RESTAURANTE
3	EL ZUMO	TERCERA	RESTAURANTE
4	DON PANCHO	TERCERA	RESTAURANTE
5	ASADERO DE CHARLES	TERCERA	RESTAURANTE
6	AL PASO	TERCERA	RESTAURANTE
7	EL PORTON	SEGUNDA	RESTAURANTE
8	LOS HELECHOS	SEGUNDA	RESTAURANTE
9	LA FOGATA	SEGUNDA	RESTAURANTE
10	AL FIN TE ENCONTRÉ	TERCERA	RESTAURANTE
11	SABOR MARISCO	TERCERA	RESTAURANTE
12	CHIFA YONG SHENG	TERCERA	RESTAURANTE
13	LA ESQUINA MANABITA	CUARTA	RESTAURANTE

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

3.2 ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A TURISTAS

1. Género

Tabla 1:

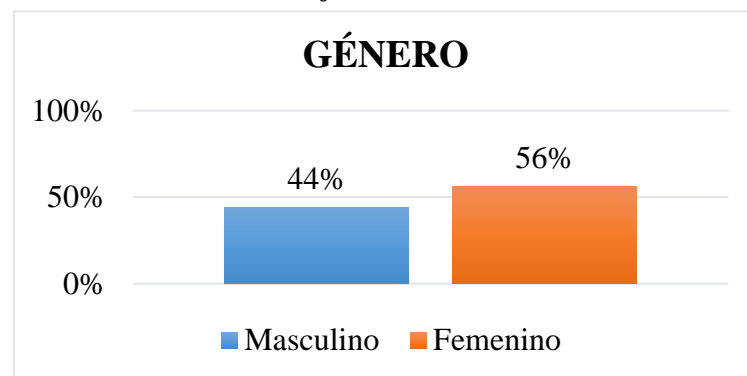
Género

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	44	44%
Femenino	56	56%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 2: Género



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

En cuanto a los resultados correspondientes, del género de las personas encuestadas recae en que la mayoría fue del género femenino. Por lo que se determina, que en esta investigación quienes visitaron mayormente los establecimientos de restauración, fueron mujeres que buscaron deleitarse de la variedad gastronómica que cuenta la cabecera cantonal de Santa Elena.

2. Edad

Tabla 2:

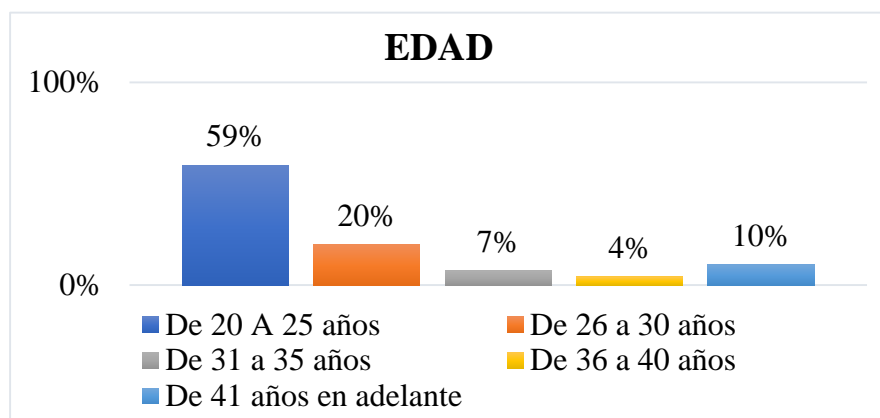
Edad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 20 A 25 años	59	59%
De 26 a 30 años	20	20%
De 31 a 35 años	7	7%
De 36 a 40 años	4	4%
De 41 años en adelante	10	10%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 2: Edad



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Dentro de la encuesta se sostiene que la mayor parte de las personas que fueron a los establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena, están dentro de las edades de veinticinco años. Por lo que se determinó que los comensales son jóvenes que buscaban consumir la gastronomía local en tiempos de pandemia.

3. Estado civil

Tabla 3:

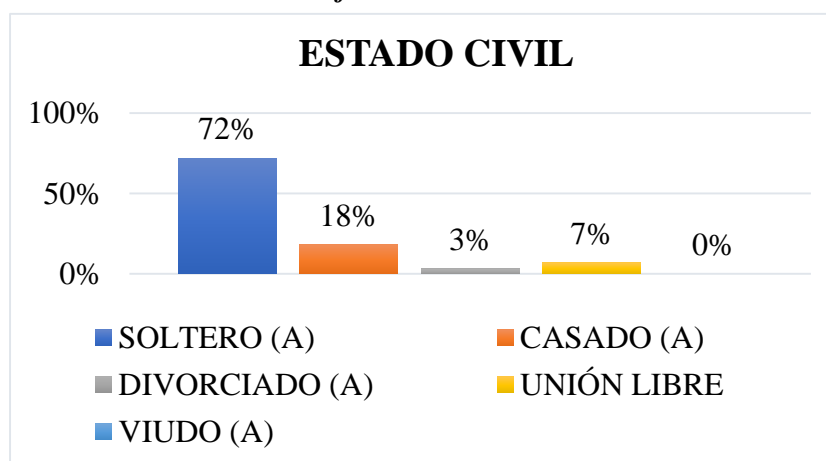
Estado civil

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero (a)	72	72%
Casado (a)	18	18%
Divorciado (a)	3	3%
Unión libre	7	7%
Viudo (a)	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 3: Estado civil



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

En la cabecera cantonal de Santa Elena, según las encuestas realizadas cabe mencionar que la mayoría de las personas que se desplazaron a comer fueron personas solteras. Por lo que se determina, que esta investigación se enfocó a un grupo de solteros que consumieron la gastronomía local en los establecimientos.

4. Nivel de educación

Tabla 4:

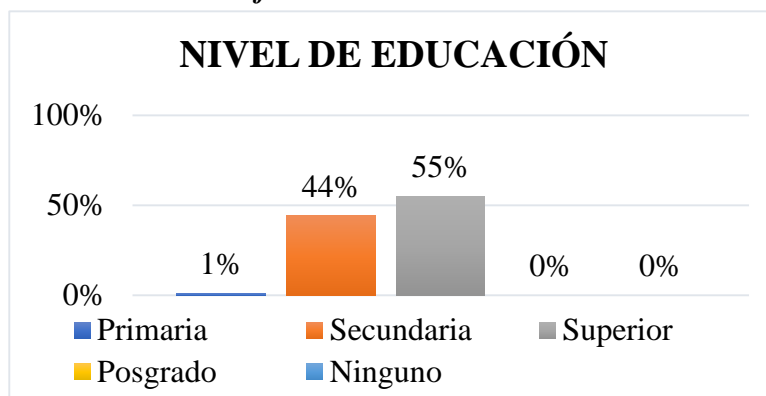
Nivel de educación

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	1	1%
Secundaria	44	44%
Superior	55	55%
Posgrado	0	0%
Ninguno	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 4: Nivel de educación



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Según las encuestas realizadas a los comensales, se evidenció que tuvieron un nivel de educación superior. Por lo que se manifiesta, que dentro de la cabecera cantonal llegaron a consumir los diferentes platos gastronómicos, jóvenes con un alto nivel de profesión superior que prefirieron disfrutar del servicio en estos establecimientos gastronómicos.

5. Lugar de procedencia

Tabla 5:

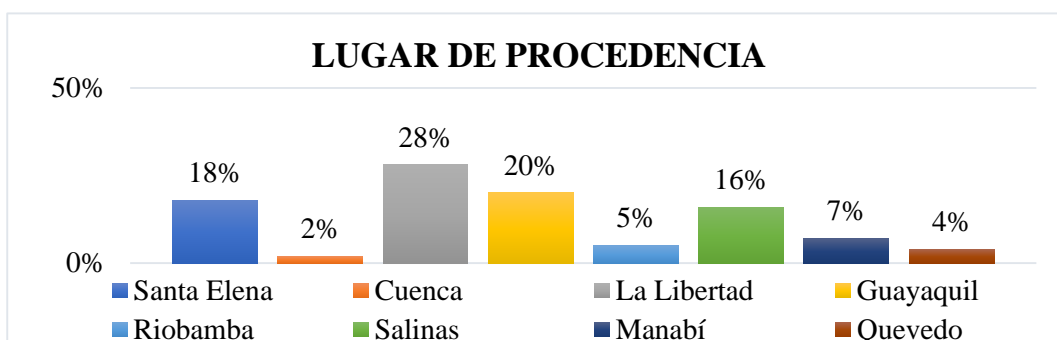
Lugar de procedencia

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Santa Elena	18	18%
Cuenca	2	2%
La Libertad	28	28%
Guayaquil	20	20%
Riobamba	5	5%
Salinas	16	16%
Manabí	7	7%
Quevedo	4	4%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 5: Lugar de procedencia



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Los encuestados en su mayoría fueron personas provenientes del cantón La Libertad que se desplazaron hacia la cabecera cantonal de Santa Elena a consumir la variedad gastronómica. Se evidencia, que fue por motivos relacionados al trabajo, estudio, ocio y/o recreación.

6. ¿Con quién suele ir a comer en un restaurante?

Tabla 6:

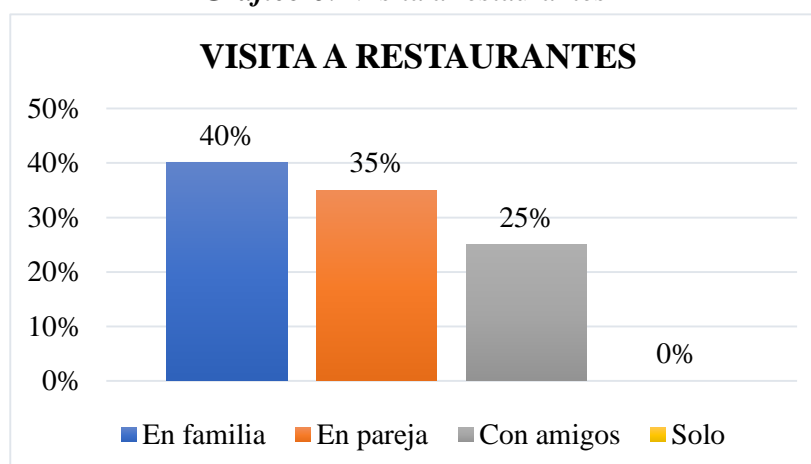
Visita a restaurante

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
En familia	40	40%
En pareja	35	35%
Con amigos	25	25%
Solo	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 6: Visita a restaurantes



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Según las encuestas las personas que consumen la gastronomía de los restaurantes del cantón Santa Elena, en su mayoría llegan con familiares para disfrutar de las delicias gastronómicas y deleitarse de una sazón diferente, por lo que fue favorable para los restaurantes que se encontraban activos en tiempo de pandemia del covid-19.

7. ¿Qué tan frecuentemente usted va a comer a un restaurante?

Tabla 7:

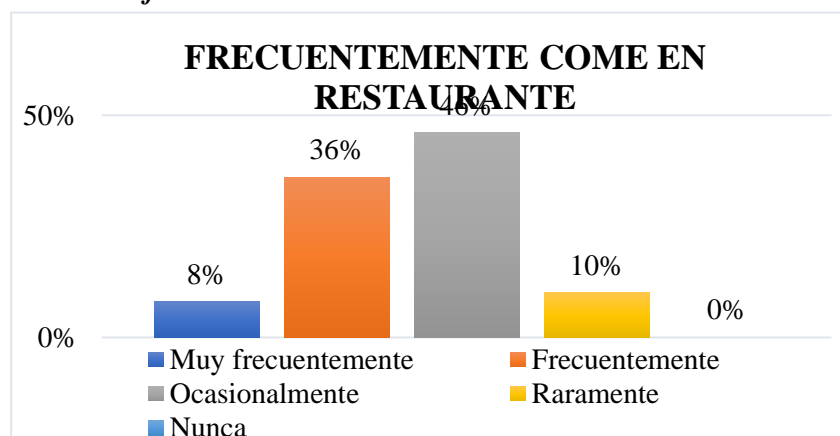
Frecuentemente come en un restaurante

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	8	8%
Frecuentemente	36	36%
Ocasionalmente	46	46%
Raramente	10	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 7: Frecuentemente come en un restaurante



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Mediante la encuesta realizada se identifica que los comensales llegan de manera ocasional a los establecimientos de restauración del cantón Santa Elena, estimando que, acuden a disfrutar de los platos gastronómicos ya sea porque están motivados por otras actividades que hacen posible su desplazamiento a estos lugares.

8. Durante la pandemia ¿ha asistido a restaurantes?

Tabla 8:

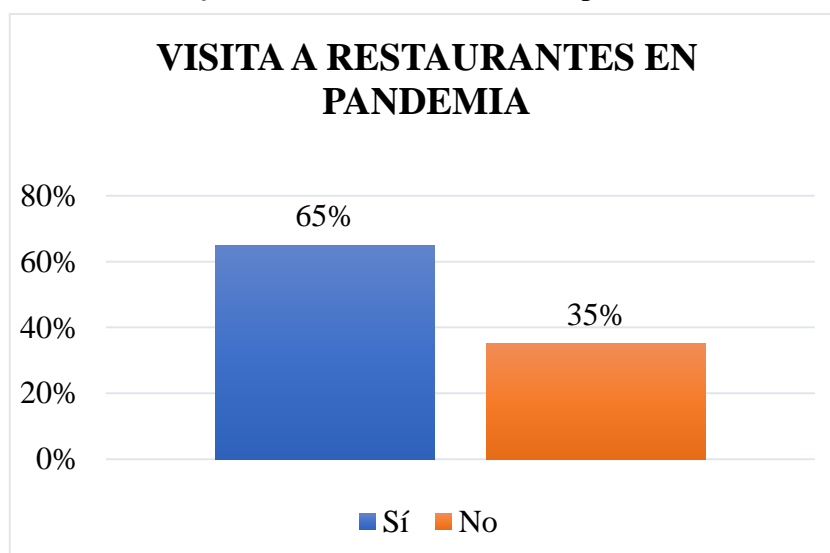
Visita a restaurantes en pandemia

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	65	65%
No	35	35%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 8: Visita restaurantes en pandemia



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Según datos de la encuesta realizada mencionaron que si han visitado restaurantes durante el tiempo de pandemia. De esta manera se determina que los comensales han tenido esa necesidad de consumir gastronomía diferente y se han desplazado hacia estos lugares para satisfacer sus necesidades.

9. ¿Qué tan frecuentemente usted pide a domicilio?

Tabla 9:

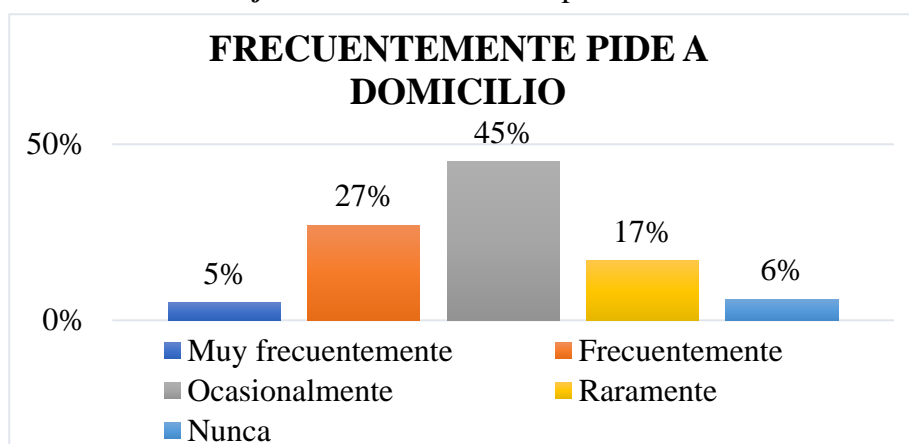
Frecuentemente pide a domicilio

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	5	5%
Frecuentemente	27	27%
Ocasionalmente	45	45%
Raramente	17	17%
Nunca	6	6%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 9: Frecuentemente pide a domicilio



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Respecto a la pregunta sobre la frecuencia de solicitar comida a domicilio, la mayor parte de los encuestados mencionaron que ocasionalmente piden a domicilio. Denotando que, las personas se estaban familiarizando con el nuevo servicio, ya que, durante la pandemia se convirtió en una estrategia aliada por parte de los establecimientos de restauración para mantenerse en el mercado.

10. ¿Usted se siente seguro(a) al momento de comer en el establecimiento de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena?

Tabla 10:

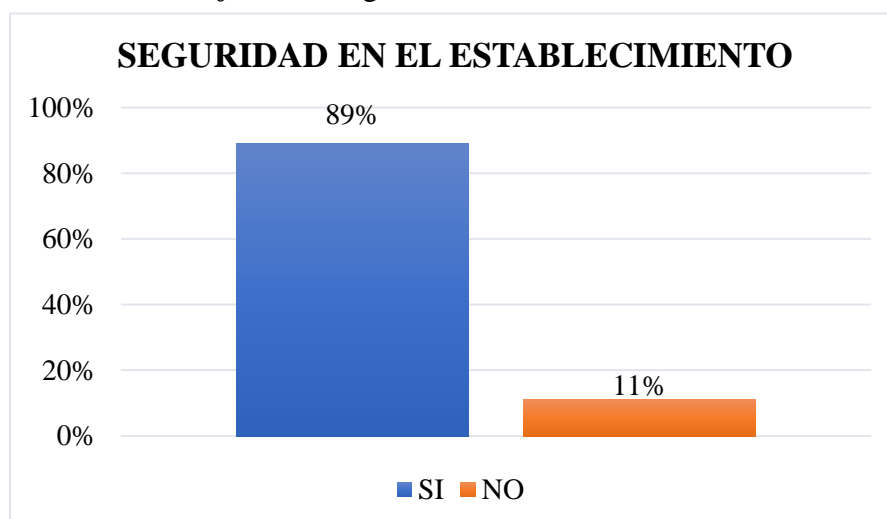
Seguridad en el establecimiento

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	89	89%
NO	11	11%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 10: Seguridad en el establecimiento



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Las encuestas indicaron que la mayoría de las personas si se sintieron seguros al momento de comer en un restaurante. Evidenciando que, a pesar de la pandemia que se vivió los comensales asistieron de manera presencial a adquirir el servicio, ya que estos lugares de alguna manera cumplían y/o se respetaban los protocolos de bioseguridad establecidos por el COE nacional.

11. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de comer en un restaurante en época de pandemia?

Tabla 11:

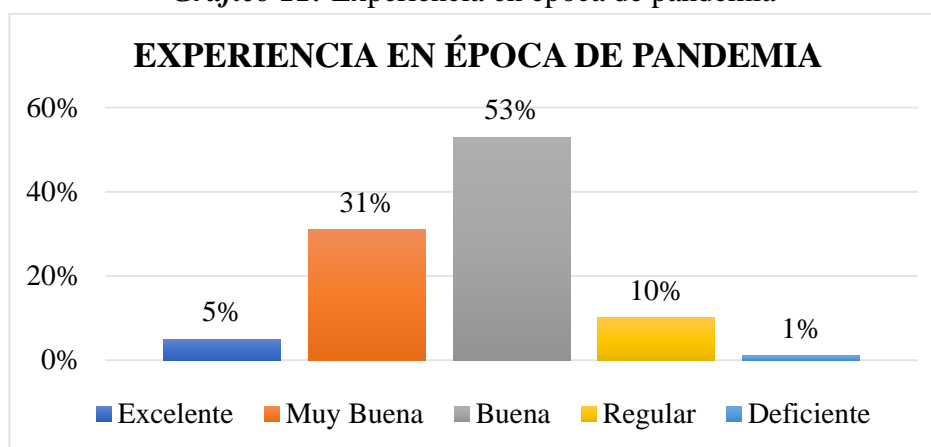
Experiencia en época de pandemia

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	5	5%
Muy Buena	31	31%
Buena	53	53%
Regular	10	10%
Deficiente	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 11: Experiencia en época de pandemia



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Según datos de la encuesta realizada manifestaron que la experiencia al momento de comer en un restaurante en época de pandemia fue buena. Se determinó que los establecimientos brindaron una buena experiencia, en que se hacían cumplir los protocolos de bioseguridad, sin embargo, existieron aspectos que debían mejorar como el trato cordial y la calidad de servicio para que la experiencia fuera excelente.

12. ¿Es importante para usted el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en los restaurantes?

Tabla 12:

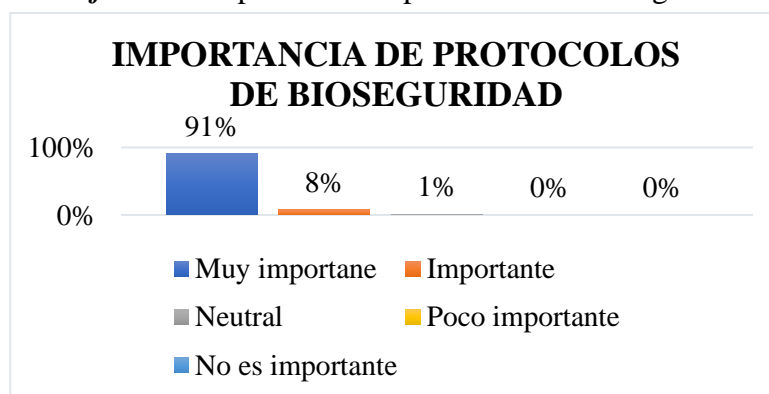
Importancia de protocolos de bioseguridad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	91	91%
Importante	8	8%
Neutral	1	1%
Poco importante	0	0%
No es importante	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 12: Importancia de protocolos de bioseguridad



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Se demostró que más de los encuestados mencionaron que fue muy importante el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en tiempo de pandemia para de esta manera adquirir el servicio de restauración, demostrando una seguridad que evite contagiarse, el distanciamiento y el control de las aglomeraciones dentro del sitio era lo primordial, por tanto, este aspecto fue pertinente para mantener el servicio turístico activo frente al covid-19.

13. ¿Usted considera que los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena cumplen con los protocolos de bioseguridad?

Tabla 13:

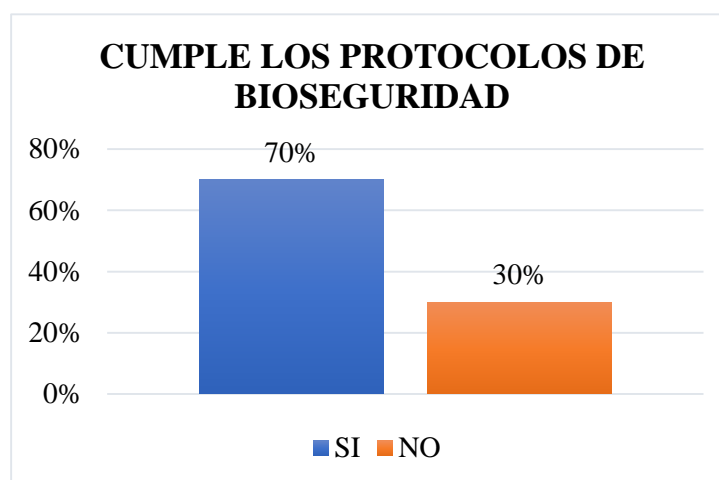
Cumplimiento de protocolos de bioseguridad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	70	70%
NO	30	30%
TOTAL	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 13: Cumple los protocolos de bioseguridad



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Los resultados demostraron que más de los participantes indicaron que los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena si cumplen con los protocolos de bioseguridad. Determinando que el cumplimiento de este requerimiento ya sea, por obligación de parte de las autoridades, fue significativo para que los comensales asistieran a los establecimientos de restauración y estos se mantuvieran en funcionamiento.

14. ¿Cuáles son los protocolos existentes en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena?

Tabla 14:

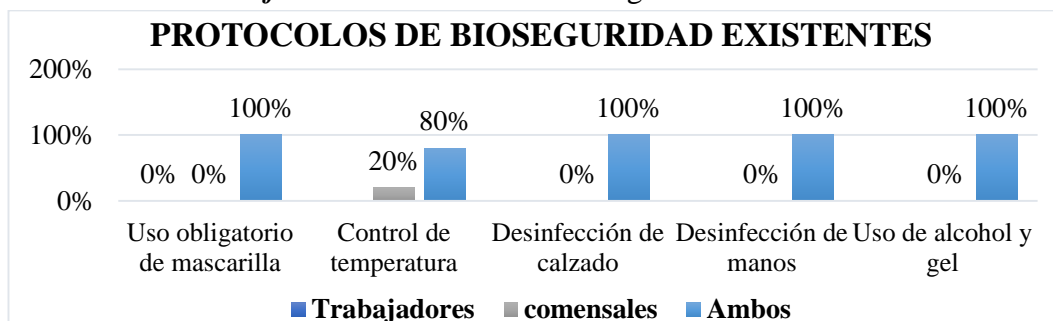
Protocolos de bioseguridad existentes

Características	Trabajadores		Comensales		Ambos		TOTAL	TOTAL %
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
Uso obligatorio de mascarilla	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Control de temperatura	0	0%	20	20%	80	80%	100	100%
Desinfección de calzado	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Desinfección de manos	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%
Uso de alcohol y gel	0	0%	0	0%	100	100%	100	100%

Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Gráfico 14: Protocolos de bioseguridad existentes



Fuente: Cabecera cantonal de Santa Elena

Elaborado por: De La Rosa Ortega Yelena Maritza (2022).

Análisis:

Se demuestra según los encuestados que, los protocolos de bioseguridad existentes en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena para clientes y trabajadores, fue el uso obligatorio de mascarilla, control de temperatura, desinfección de calzado y manos, además del uso de alcohol y gel. Evidenciando que los restaurantes cumplían con estos protocolos importantes para dar seguridad y evitar mayor propagación del virus.

3.3 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

1. ¿Cómo ha afectado el covid-19 en su negocio?

De acuerdo a la entrevista realizada la mayoría de los propietarios de los restaurantes mencionaron que ha afectado mayormente en la parte económica ya que no se generó ventas, sobre todo al principio de la pandemia que no se podía abrir los establecimientos y a pesar de no vender tenían que seguir pagando el alquiler, lo cual pensaron en cerrar definitivamente.

2. ¿Cuál ha sido su mayor sacrificio que realizó en su negocio en época de pandemia?

El mayor sacrificio que tocó al comienzo de la pandemia fue poner en riesgo la salud, seguido del despido laboral ya que no se contaba con ingresos, además, al personal que quedó se le disminuyó el sueldo, otro sacrificio fue la resistencia ya que han existido momentos muy difíciles, asimismo, abrir el negocio y no generar ventas ya que la gente se cuidaba, porque tenían miedo al contagio y por eso no llegaban al local.

3. ¿Cuál ha sido el porcentaje aproximado de pérdida o ganancia que ha tenido?

Al principio de la pandemia el porcentaje de pérdida fue en un 100 por ciento, y actualmente los ingresos han subido a un 70 por ciento. Ya que los comensales todavía sienten temor por eso los ingresos no están siendo significativos, ya que no se ha tenido llegada de clientes como antes de la pandemia.

4. ¿Se ha visto en la necesidad de incrementar sus precios, por la pandemia?

En lo que respecta a comida no se puede subir los precios exageradamente y menos por la pandemia, ya que existe competencia a la cual no se puede descuidar. Sin

embargo, los precios han variado en los últimos años ya que los precios de la materia prima han subido.

5. ¿Las autoridades encargadas han socializado al sector de restauración las normas y sanciones de control de bioseguridad?

Sí, sabemos que para abrir el negocio se tiene que cumplir con los protocolos de bioseguridad, ya que por lo contrario el local puede ser clausurado.

6. ¿Cuáles son las medidas y protocolos adaptados en el establecimiento para la bioseguridad de sus trabajadores y comensales?

Las principales medidas de bioseguridad adoptadas en la mayoría de los establecimientos ha sido el uso obligatorio de la mascarilla, distancia que existe entre una mesa a otra, superando el metro y medio, se tiene papeles impresos con mensajes en lugares estratégicos, incentivando a los clientes a lavarse la mano y usar el alcohol, además de limpieza de todo el local, toma de temperatura, desinfección de calzado, uso de visores del personal. Unos locales usan el menú virtual QR, sin embargo, se tiene el físico, pero se entrega desinfectado.

7. ¿Las medidas de bioseguridad determinadas han afectado o ayudado a su negocio?

Los prestadores de servicios manifestaron que las medidas de bioseguridad implementadas en el negocio si han ayudado de gran manera a proyectar una buena imagen, además de cuidar la integridad tanto de los clientes como del personal que labora en el establecimiento, y de esta manera se sientan seguros y genera confianza al cliente.

8. ¿Qué cambios ha realizado en cuanto a la prestación del servicio debido a la afectación del COVID-19?

Los cambios que han tenido los establecimientos en su mayoría, es la reducción de empleados, además de implementar medidas de seguridad, pagos por medio de transferencias bancarias, el servicio de deliverys también se ha adoptado, cuidan la

presentación del producto y la imagen del empleado usando guantes, mascarillas. Otro cambio que se ha realizado es ofertar eventos privados para tener ingresos extras. Además de manejar las redes sociales, algunos prestadores de servicios se han involucrado en ofertar sus servicios por medio de WhatsApp, Facebook, Instagram y tik tok, que son las redes que las personas más utilizan, y por medio de estas ofertan la gastronomía.

3.4 Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante este trabajo de investigación e identificadas en la recolección de datos y redacción del mismo, fue en el momento de las entrevistas a los diferentes establecimientos de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena, esto se debió a que se encontró a propietarios que no permitían realizar la entrevista, mencionando que estaban ocupados, algunos de ellos también daban paso a sus colaboradores para realizar la entrevista y no permitían tomar fotos exaltándose sin razón.

Cabe mencionar, que se volvió un poco dificultoso debido a la actual situación que estamos enfrentando por el COVID-19, las personas no permiten el acercamiento y se retienen a estas clases de entrevistas y por lo consiguiente algunos establecimientos se mantienen cerrados por que la pandemia ha afectado a todos y no han podido salir adelante en su negocio.

3.5 Resultados

Mediante el análisis del sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena se obtuvo los siguientes resultados:

En la localidad se identificó que el mayor porcentaje que visita y con quien consume en un restaurante es en familia que buscan lugares diferentes para disfrutar de la gastronomía que tiene Santa Elena, así mismo la llegada a estos restaurantes es ocasionalmente por lo que se puede decir que consumen solo en ocasiones especiales de la gastronomía que brinda cada lugar y que durante la pandemia muchos comensales si han asistido a estos establecimientos. No obstante, el servicio

a domicilio es algo nuevo que ha tomado gran impulso en estos últimos tiempos, por lo cual se evidencia que es una gran opción para las personas que quieren degustar sin salir de casa.

Sin embargo, los comensales se sienten seguros de poder estar en los diversos restaurantes ya que cumplen con los protocolos de bioseguridad, demostrando así seguridad de permanecer en el sitio, además de que la experiencia es buena porque debido a la situación del covid-19, hay restricciones que se cumplen, las aglomeraciones ya no se ven dentro de los lugares y respetan el debido distanciamiento, por lo cual es muy importante para todos el seguir a cabalidad los protocolos para de esta manera ir reactivando la actividad en el sector. Por otro lado, la demanda identificada en este lugar, en mayor porcentaje son visitantes y turistas de los tres cantones que la conforman, plasmándose el turismo local, sin embargo, otras ciudades visitan entre ellas, Guayaquil, Riobamba, Cuenca, Manabí, Quevedo que consumen en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena.

La edad de la demanda está entre 20 a 25 años de edad, en cuanto al género se evidencia mayormente el sexo femenino y el nivel de estudio es superior, el estado civil según las encuestas realizadas son personas solteras y casadas. La mayor parte de los comensales indican que se visualiza en los establecimientos de restauración con respecto a los protocolos de bioseguridad, tanto para el cliente como para el trabajador, el uso obligatorio de mascarilla, desinfección de manos, de calzado, control de temperatura y en las mesas se encuentran dispensadores de alcohol y gel para que puedan los clientes desinfectarse las manos para proceder a consumir los alimentos. Además, que han implementado el menú virtual QR, también tienen el físico y lo usan cuando es necesario desinfectado posteriormente, además que los restaurantes han optado por el servicio de deliverys, ya que por medio de este nuevo servicio pudieron tener mayores ventas.

4. CONCLUSIONES

- ❖ Se determinó que existe un total de 13 establecimientos de restauración dentro de la cabecera cantonal de Santa Elena debidamente registrado según el catastro turístico de Santa Elena en su última edición 2019, así mismo se tiene la clasificación y categoría de cada uno de los restaurantes.

- ❖ Es evidente los efectos que ha causado el covid-19 en la restauración, donde los meses de encierro trajeron consigo pérdidas significativas y con ello los precios de la materia prima aumentaron. Las personas cambiaron su estilo de vida y la llegada de comensales a los establecimientos de restauración fue nula, transformándose esta actividad por pedir a domicilio. Por lo tanto, se disminuyó el personal laboral y se redujo el sueldo, dando paso a implementar nuevos servicios para reactivar el negocio, como son los eventos privados y la debida promoción mediante redes sociales.

- ❖ Mediante encuestas aplicadas y entrevistas realizadas en el campo se identificó las medidas aplicadas y protocolos de bioseguridad que mantienen los restaurantes, en ello se evidencia el uso obligatorio de mascarilla, además de la toma de temperatura al entrar al local, cumplen con la desinfección de manos y calzados, limpieza total del negocio, uso indispensable de visores, mantienen la protección de su personal, el distanciamiento de cada una de las mesas, además la capacidad reducida, todo esto en la mayoría de los restaurantes se efectúan. Sin embargo, en algunos establecimientos tienen el uso del menú virtual QR.

5. RECOMENDACIONES

- ❖ Las autoridades competentes deben realizar algún proyecto en beneficio a los propietarios de los establecimientos de restauración, permitiendo una posibilidad de obtener un préstamo para que puedan reactivar su negocio con facilidades de pago, ya que la economía es algo que se vio duramente golpeado, por ende, algunos restaurantes no han podido seguir funcionando y otros que no están al 100 por ciento porque no tienen capital de trabajo.

- ❖ Es necesario incentivar a la comunidad de la cabecera cantonal de Santa Elena a que puedan realizar mayores ferias o festividades y las mismas sean promocionadas por redes sociales, para de esta manera reactivar el sector gastronómico, permitiendo ofrecer la especialidad que tiene cada uno de ellos generando un beneficio para los negocios en la comunidad.

- ❖ Es importante que las autoridades desarrollen talleres o capacitaciones dirigidos a los propietarios y a los colaboradores de los establecimientos de restauración para que puedan mejorar el servicio y además sigan cumpliendo a cabalidad los protocolos de bioseguridad, para que la manipulación y preparación de alimentos sea adecuado, mejorar en la atención al cliente y mantener un servicio de calidad, brindando al comensal un servicio garantizado en su seguridad, con la finalidad de que regresen a degustar las delicias gastronómicas.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, L., Rueda, A., & Peinado, D. (2021). *Estrategias de innovación para la reactivación de los restaurantes en Santa Marta post pandemia*. Santa Marta. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35566/14/2021_estrategias_innovaci%C3%B3n_reactivaci%C3%B3n.pdf
- Benjamín Reinoso. (2021). *Análisis de la restauración en Quito - Ecuador tras el impacto de la COVID -19*. Quito. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/1233/1/Tesis%20An%C3%A1lisis%20de%20la%20restauraci%C3%B3n%20en%20Quito%20BR.%20%281%29.pdf>
- Briceño, J., & Valladares, D. (2020). *Impacto turístico económico del COVID-19 en el rubro de restauración de la ciudad de Piura*. Piura. Recuperado el 26 de Enero de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63612/Brice%C3%B1o_MJE-Valladares_CDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo Flores Raquel. (2020). *Retos para la reactivación del sector restauración en la ciudad de Machala provincia de El Oro*. Machala. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de file:///C:/Users/Core%20i5/Desktop/10MO%20SEMESTRE/TITULACI%C3%93N/T-3834_PARRA%20PRADO%20ABRAHAM%20ISAIAS.pdf
- Catalina Santos. (Mayo de 2020). *Protocolos de bioseguridad y la recuperación*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/protocolos-de-bioseguridad-y-la-recuperacion-3001804>
- Correia, P. G., Araújo, L. D., Fernandes, M. L., Leão de Menezes, P. D., & Rafael de Sousa, P. P. (2012). GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 764.

Recuperado el 06 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724044012>

Di Clemente, E., Hernández, M. J., & López, G. T. (2014). La gastronomía como patrimonio cultural y motor del desarrollo turístico. Un análisis DAFO para Extremadura. *La gastronomía como patrimonio cultural*, 821. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de <file:///C:/Users/Core%20i5/Downloads/Dialnet-LaGastronomiaComoPatrimonioCulturalYMotorDelDesarr-5385975.pdf>

Duque Forero, L. (2021). *Impacto de la pandemia COVID-19 en el sector de restaurantes de Girardot, Cundinamarca*. GIRARDOT. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

EL COMERCIO. (24 de Marzo de 2020). *Por coronavirus, toque de queda en Ecuador de 14:00 a 05:00*. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/toque-queda-ecuador-coronavirus-covid19.html>

Gutierrez, A. (2015). *HISTORIA DE LA GASTRONOMÍA*. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia_de_la_gastronomia.pdf

Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Selección de la muestra. Metodología de la Investigación*. Mexico. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de

http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20las%20muestras%20no%20probabil%20C3%ADsticas,2013%20y%20Battaglia%2C%202008b).

Iñiguez, R., Aguirre, T., Villón, S., & Ramírez, S. (2021). Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de restauración y alojamiento en el contexto del turismo y del covid-19. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación, IX N°2 diciembre 2021*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/432/519>

Llaneza, A. (2021). *Repercusión del covid-19 en hoteles y restaurantes de Asturias*. Asturias. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/61128/TFG_AnaLlanezaBaamonde.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Lzo Aguiar, M. (2018). *La restauración*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mloragu/files/2016/03/GTM-01-Los-establecimientos-de-restauracion.pdf>

Mariángela Henao. (2020). *NOTICIA | LA IMPORTANCIA DE CUIDARNOS: EXISTENCIA Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://csmanantial.com/noticias/noticia-la-importancia-de-cuidarnos-existencia-y-cumplimiento-de-los-protocolos-de-bioseguridad/>

MINTUR. (2020). *PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: RESTAURANTES Y CAFETERIAS*. Quito. Recuperado el 22 de Febrero de 2022, de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf

- MINTUR, M. D. (2019). *CATASTRO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA*. Santa Elena - Ecuador: Departamento Técnico en gestión y Desarrollo Turístico. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- OMS, O. M. (Abril de 2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias*. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf
- Organización Mundial de Salud. (2020). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 27 de Enero de 2022, de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2020>
- Piloso, E. (2021). *Prácticas post COVID 19 para los establecimientos de restauración en la cabecera cantonal en el Cantón Jipijapa*. Jipijapa-Manabí. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3223/1/Cristopher%20Piloso%20Reyes-TESIS.pdf>
- Rodríguez, J. A., & Pérez, J. A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 187. Recuperado el 17 de Marzo de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodriguez, S., & Vargas, F. (2020). *Impacto de la implementación de los protocolos de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción de los clientes del restaurante Exquisiteces Huancayo*. Huancayo. Recuperado el 26 de Enero de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9887/3/IV_FCE_318_TI_Rodriguez_Vargas_2020.pdf

Villegas, M. (2021). *Los efectos de la pandemia en pequeños emprendedores del sector restaurantes en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Recuperado el 04 de Febrero de 2022, de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17268/1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-528.pdf>

7. ANEXOS

PREGUNTAS DE ENCUESTA A COMENSALES

1. Género

Masculino	
Femenino	

2. Edad:

De 20 A 25 años	
De 26 a 30 años	
De 31 a 35 años	
De 36 a 40 años	
De 41 años en adelante	

3. ESTADO CIVIL

Soltero (a)	
Casado (a)	
Divorciado (a)	
Unión Libre	
Viudo (a)	

4. Nivel de educación:

Primaria	
Secundaria	
Superior	
Posgrado	
Ninguno	

5. ¿CUÁL ES SU LUGAR DE PROCEDENCIA?

Santa Elena	
Salinas	
La Libertad	
Guayaquil	
Otro	

6. ¿Con quién suele ir a comer en un restaurante?

En familia	
En pareja	
Con amigos	
Solo	

7. ¿Qué tan frecuentemente usted va a comer a un restaurante?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

8. Durante la pandemia, ¿Usted ha asistido a restaurantes?

Si
No

9. ¿Qué tan frecuente usted pide a domicilio?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

10. ¿Usted se siente seguro(a) al momento de comer en algún restaurante de la cabecera cantonal de Santa Elena?

Si
No

11. ¿Cómo ha sido su experiencia al momento de comer en un restaurante en época de pandemia?

Excelente
Muy Buena
Buena
Regular
Deficiente

12. ¿Es importante para usted el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en los restaurantes?

Muy importante
Importante
Neutral
Poco importante
No es importante

13. ¿Usted considera que el sector de restauración de la cabecera cantonal de Santa Elena cumple con los protocolos de bioseguridad?

Si
No

14. Marque lo que usted visualiza en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena, con respecto a los protocolos de bioseguridad

Uso obligatorio de mascarilla (trabajadores, comensales, ambos)	
Control de temperatura	
Desinfección del calzado	
Desinfección de manos	
Alcohol y gel	

PREGUNTAS A PRESTADORES DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

- 1. ¿Cómo ha afectado el covid-19 en su negocio?**
- 2. ¿Cuál ha sido su mayor sacrificio para abrir su negocio en época de pandemia?**
- 3. ¿Cuál ha sido el porcentaje aproximado de pérdida o ganancia que ha tenido?**
- 4. ¿Se ha visto en la necesidad de incrementar sus precios, por la pandemia?**
- 5. ¿Las autoridades encargadas ha socializado al sector de restauración las normas y sanciones de control de bioseguridad?**
- 6. ¿Cuáles son las medidas y protocolos adaptados en el establecimiento para la bioseguridad de sus trabajadores y comensales?**
- 7. ¿Considera usted que las medidas de bioseguridad establecidas han afectado o ayudado a su negocio?**
- 8. ¿Qué cambios ha realizado en cuanto a la prestación del servicio debido a la afectación del COVID-19?**

Anexo 2: Preguntas a prestadores del servicio de restauración



Anexo 3: Entrevista al propietario del restaurante "La esquina manabita"



Anexo 4: Entrevista a la propietaria de un restaurante



Anexo 5: Entrevista al propietario de establecimiento “La Buena Sazón Quevedeña”



Anexo 6: Entrevista al ayudante del restaurante “Alfred”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	INDICADORES
“SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CABECERA CANTONAL DE SANTA ELENA FRENTE AL COVID-19”	Desconocimiento del estado actual del sector de restauración frente al covid-19 de la cabecera cantonal de Santa Elena. <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del número de establecimientos de restauración • Desconocimiento de los efectos que ha ocasionado el covid-19 • Ausencia de conocimiento de los protocolos de bioseguridad 	Analizar la situación actual del sector de restauración de la cabecera Cantonal de Santa Elena frente al COVID-19. <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el número de establecimientos de restauración que tiene la cabecera cantonal de Santa Elena mediante el catastro turístico. • Analizar los efectos de la pandemia en los restaurantes de la cabecera cantonal de Santa Elena. • Identificar las medidas adaptadas y protocolos de bioseguridad que mantiene el sector de restauración de la cabecera Cantonal de Santa Elena. 	Sector de restauración
			Reactivación turística
			Conocimiento del covid-19
			Existencia de oferta gastronómica
			Existencia de protocolos de bioseguridad
Existe efectos de la pandemia			

Anexo 7: Matriz de consistencia