

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Arte, Diseño y Comunicación Audiovisual

Diseño de un manual gráfico de procesos de bioseguridad previo a la certificación "Establecimiento seguro" para restaurantes y cafeterías en la ciudad de Guayaquil.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Diseño Gráfico y Publicitario

Presentado por:

Danna Valeria Jaime Campaña

Jaime Darío Ruiz Castro

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, reconozco que los logros que pueda realizar son gracias a sus enseñanzas. A mi madre Carmen del Rocío Castro Toala por inculcarme valores de los cuales puedo decir que son el pilar de mi formación y a Espol como centro educativo que me permitió tener tantas experiencias y amigos que me han ayudado a lo largo de este camino. Por esos motivos y muchos más seguiré creando valor en la sociedad.

Jaime Ruiz Castro

Dios estuvo, está y siempre estará en cada decisión que tome en mi vida, para Él y La Virgen María, gracias infinitas. A los seres que me dieron la vida, especialmente a aquel que ya no está conmigo físicamente, mi padre Omar Jaime quien siempre me brindó su apoyo incondicional junto al de mi madre Eiliane Campaña y a la ESPOL por brindarme calidez y calidad de hogar durante esta etapa. Gracias con el corazón rebosante de amor y orgullo.

Danna Jaime Campaña

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Danna Valeria Jaime Campaña y Jaime Darío Ruiz Castro, damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



Danna Valeria
Jaime Campaña



Jaime Darío
Ruiz Castro

EVALUADORES



Carlos González
PROFESOR DE LA MATERIA



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR NICOLAS
JIMENEZ LEON**

Edgar Jiménez
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

A nivel global se ha generado una pandemia que ha creado un gran impacto en el sector turístico y en el sector de restauración, específicamente en restaurantes y cafeterías, dando como resultados notables la pérdida de ventas, empleos y desconfianza por parte de los clientes al entrar a cualquier establecimiento. Esto causó que estos establecimientos se vean afectados en sus operaciones y al no estar preparados de manera sanitaria han optado por cerrar y así acatar las órdenes gubernamentales.

Como solución propuesta a este problema se define el objetivo general de elaborar un manual gráfico con esquemas de representaciones sobre normas de bioseguridad que permita la concienciación sobre espacios de recreación en el sector de restauración en la ciudad de Guayaquil. Se aplicará la metodología Design Thinking que nos permite descomponer el problema en partes más pequeñas y analizarlas de forma determinada en diferentes etapas; empatizar, definir, idear, prototipos y testear.

Palabras Clave: Covid19, Normas de bioseguridad, Manual gráfico, Proyecto Integrador, Design Thinking.

ABSTRACT

At a global level, a pandemic has been generated that has created a great impact in the tourism sector and in the catering sector, specifically in restaurants and cafes, resulting in notable results in the loss of sales, jobs and mistrust by customers upon entering to any establishment. This caused these cases to be affected in their operations and since they were not prepared in a sanitary manner, they have chosen to close their premises and thus comply with government orders.

As a proposed solution to this problem, the general objective of preparing a graphic manual with representation schemes on biosafety standards that allow awareness of recreation spaces in the restaurant sector in the city of Guayaquil is defined. The Design Thinking methodology will be applied, which allows us to decompose the problem into smaller parts and analyze them in a determined way at different stages; empathize, define, devise, prototype and test.

Key Words: *Covid19, Biosafety Standards, Graphic Manual, Integrative Project, Design Thinking.*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	4
RESUMEN.....	5
<i>ABSTRACT</i>	6
ÍNDICE GENERAL	7
ABREVIATURAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
ÍNDICE DE TABLAS.....	12
CAPÍTULO 1.....	13
1. Introducción	13
1.1 Descripción del problema	13
1.2 Justificación del problema	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4 Marco teórico.....	15
1.4.1 Covid-19.....	15
1.4.2 Protocolos aplicados en Emergencia Sanitaria por Covid-19	17
1.4.3 Diseño editorial	18
1.4.4 Manual de procedimientos	19
1.4.5 Marco legal	19
CAPÍTULO 2.....	21
2. METODOLOGÍA	21
2.1 Metodología Design Thinking	21
2.1.1 Mapa de actores.....	21
2.1.2 Encuesta	21

2.1.3 Point Of view (punto de vista).....	22
2.1.4 Entrevista	22
2.2 Diagramación de Procesos	22
2.3 Prototipar.....	23
2.4. MoodBoard.....	23
2.5 Proceso del Diseño	24
2.5.1 Insight.....	24
2.5.2 Naming / Logotipo	24
2.5.3 Paleta de Colores.....	25
2.5.4 Diagramación /Tipografía	25
2.5.5 Bocetos / Ilustraciones	26
2.5.6 Validación / Testeo.....	27
CAPÍTULO 3.....	28
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	28
3.1 Resultado de encuestas.....	28
3.2 Resultados de metodologías	33
3.2.1 Mapa de actores	33
3.2.2 Point of view (Punto de Vista).....	33
3.2.3 Entrevistas	34
3.3 Validaciones del proyecto.....	37
3.3.1 Validación 1	38
3.3.2 Validación 2	39
3.4 Costeo de la implementación de proyecto.....	40
CAPÍTULO 4.....	41
4. PROPUESTA.....	41
CAPÍTULO 5.....	42

5. CONCLUSIÓN.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS.....	46

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
OMS	Organización Mundial de la Salud
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Evolución del empleo adecuado y proyecciones	16
Figura 2.1 Recopilación de Guías y Procedimientos para enfrentar la pandemia.....	24
Figura 2.2 Portada del manual.....	25
Figura 2.3 Paleta de colores	25
Figura 2.4 Familia tipográfica.....	26
Figura 2.5 Maquetación y diagramación	26
Figura 2.6 Boceto Inicial	27
Figura 2.7 Modelados 3D	27
Figura 3.1 Pregunta 1	28
Figura 3.2 Pregunta 2	29
Figura 3.3 Pregunta 3	29
Figura 3.4 Pregunta 4	30
Figura 3.5 Pregunta 5	30
Figura 3.6 Pregunta 6	31
Figura 3.7 Pregunta 7	31
Figura 3.8 Pregunta 8	32
Figura 3.9 Pregunta 9	32
Figura 3.10 Mapa de actores	33
Figura 3.11 Point of View.....	34
Figura 3.12 Entrevista 1-La Madrileña	37
Figura 3.13 Entrevista 2-Citrus Coffee	37
Figura 3.14 Validación con docentes de ESPOL:	38
Figura 3.15 Validación con dueños de restaurantes “La Madrileña” y “Citrus Coffee”	39
Figura 4.1 Portada del manual.....	41
Figura 4.2 Módulos del manual.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Costeo de la producción final del producto	40
--	----

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

La pandemia por coronavirus COVID19 es considerada una crisis de salud global que define nuestro tiempo y un mayor desafío ha enfrentar desde la Segunda Guerra Mundial. Con su aparición en Asia a finales del año pasado (2019), el virus ha llegado a cada continente. Más que una crisis de salud, ha puesto a prueba a cada uno de los países que toca pues tiene el potencial de crear crisis sociales, económicas y políticas devastadoras que dejarán profundas cicatrices. (PNUD, 2020)

La cuarentena o aislamiento por esta pandemia han sido generadas con el fin de controlar su expansión. (La Prensa, 2020) Los gobiernos nacionales o regionales ordenaron el cierre de establecimientos que no se consideran esenciales y han obligado a que los ciudadanos permanezcan en sus hogares con la única condición de salir solo si es por motivos laborales o necesidades básicas como alimentos, medicinas, etc. Esta situación ha afectado a más de la mitad de la población mundial y ha provocado que muchas industrias, fábricas, empresas pequeñas y medianas reduzcan su actividad habitual, trabajen con restricciones y en algunos casos el deceso temporal o definitivo de sus actividades, especialmente en establecimientos no esenciales como restaurantes, bares, centros educativos, centros comerciales, cines y todo evento que implique aglomeraciones. Esta decisión de mantener en aislamiento a las personas, que al principio era muy estricta, con el pasar de los meses se fue flexibilizando para así poder retornar paulatinamente a la normalidad con las medidas de prevención como el distanciamiento físico-social, evitar aglomeraciones, normas de bioseguridad (lavado de manos, uso de la mascarilla), entre otros.

1.1 Descripción del problema

En el Ecuador, alrededor del 96% de las empresas son micro, pequeñas y medianas empresas, MIPYMES. Es decir, facturan menos de \$5 millones al año y emplean menos de 200 personas (Icaza,2020). La pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) causó que distintas empresas de servicio y particularmente la industria de restauración

se vea afectada en sus operaciones y al no estar preparadas de manera sanitaria han optado por cerrar sus locales y así acatar las órdenes gubernamentales. En el sector comercial existen grupos humanos que han sido regulados en sus prácticas según la actividad que desempeñen. La asepsia y limpieza han sido incrustadas en las costumbres humanas con arduas jornadas de capacitación, control y validación de procesos implementados. Todo esto ha generado certificados que le darán valor agregado a los productos fabricados los mismos que serán controlados mediante entes especiales.

1.2 Justificación del problema

A nivel global se ha generado una pandemia que ha creado un gran impacto en el sector turístico, especialmente en el sector de restauración y como resultados notables están; la pérdida de ventas, empleos y desconfianza por parte de los clientes al entrar a cualquier establecimiento. Actualmente en el Ecuador, específicamente en la ciudad de Guayaquil, a principios de marzo del 2020 por el brote de esta enfermedad se llevó a cabo una campaña para mantenerse en casa que dio como resultado el cierre obligatorio de todos los locales comerciales que no sean parte de la cadena productiva. Han pasado más de tres meses en los que diferentes entes regulatorios han creado nuevos procedimientos para la reapertura de locales comerciales pero el sector de restauración debe seguir uno especial porque maneja el tema de alimentación brindada a sus clientes.

El presente proyecto surge por la necesidad de llevar estos procedimientos que se han dado para la reapertura de los locales a un nivel gráfico para el entendimiento tanto del empleador como de los empleados, mediante un manual. Esto beneficiará al sector de restauración porque gracias a la implementación de estos procedimientos los clientes conocerán que el lugar fue previamente adecuado para considerarse seguro. Debido al corto tiempo de respuesta ante la pandemia se crearon ciertos pasos a seguir, sin embargo, puede que estos no se ajusten a la realidad de cada establecimiento por lo que esta investigación busca ampliar la información en temas de: procesos de salud y prevención, capacidad y aforo, medidas de control y procesos de calidad e higiene. Los cuales tendrán un sustento tanto metodológico como gráfico para implementación en el

establecimiento. Este proyecto presenta una utilidad metodológica que podrá servir para futuras investigaciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un manual gráfico con esquemas de representaciones sobre normas y procesos de bioseguridad que permita la concienciación y reapertura sobre espacios físicos en el sector de restauración en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar diferentes tipos de espacios gastronómicos como cafeterías y/o restaurantes afectados en la pandemia Covid19.
- Representar visualmente los procesos de bioseguridad que debe seguir el sector gastronómico para que la experiencia con el cliente sea más agradable.
- Validar un manual con un soporte gráfico donde se expliquen las nuevas medidas sanitarias o de bioseguridad impuestas por el Gobierno Autónomo del Guayas y la OMS.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Covid-19

Esta crisis sanitaria que al principio solo afectaba a China, se convirtió en una crisis sanitaria a nivel mundial. Se alertó a todos los países desde inicio del 2020 y llegó a Latinoamérica a mediados de febrero. La Organización mundial de la Salud (OMS) declaró al Covid19 como pandemia por su alto nivel de propagación, lo que exigió a cada gobierno en todo el mundo a tomar medidas para reducir la propagación del virus. El 70% de la población mundial se podría afectar con este virus.

El primer caso registrado en el país fue importado desde España. En los primeros días del mes de marzo se confirmaban 10 casos más, los mismos que tenían relación con el primer caso. Con el transcurso de los días, la provincia del Guayas y Los Ríos ya registraban 177 personas contagiadas. (MSP,2020)

Y así en el transcurso de los días hasta llegar a mayo donde el Ministerio de Salud Pública del Ecuador anunció 29559 casos confirmados de contagio y 2127 decesos, siendo la ciudad de Guayaquil y la capital del Ecuador, Quito, quienes experimentan de manera creciente los casos de contagios por Covid-19. (EL COMERCIO, 2019). Estas cifras convirtieron en esas fechas al Ecuador en el país sudamericano con mayor número de contagios.

1.4.1.1 Crisis económica en MIPYMES

En el 2019, Ecuador atravesó un período de estancamiento en muchos sectores, principalmente en el económico. Antes de la aparición del coronavirus a nivel mundial, en el Ecuador ya existía un enfrentamiento de crisis económica ocasionado por el declive del precio del petróleo, una de las principales fuentes económicas y de mayor ingreso en el país que representan el 30% de los ingresos anuales (PRIMICIAS EC,2019)

El sector turístico del Ecuador está compuesto por el 90% de MIPYMES. El 80% de estas, se han visto afectadas por la situación derivada de la pandemia por Covid-19. Con un 30% menos de productividad en el sector turístico, según la Matriz insumo Producto, el empleo se reduce en un 2% y la producción un 1%. Estos niveles decrecientes dejaron sin trabajo aproximadamente a 134 mil personas. (UTPL, 2020)

EVOLUCIÓN DEL EMPLEO ADECUADO Y PROYECCIONES

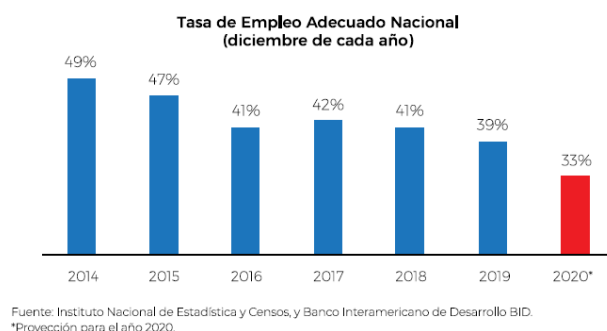


Figura 1.1 Evolución del empleo adecuado y proyecciones

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, y Banco Interamericano de Desarrollo BID.

La paralización productiva a causa del coronavirus ha deteriorado la situación del mercado laboral. Según las estimaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID),

si la recesión se prolonga, se perderían alrededor de 500 mil empleos adecuados a nivel nacional.

1.4.2 Protocolos aplicados en Emergencia Sanitaria por Covid-19

El modelo de protocolo por emergencia sanitaria en varios países se ha realizado bajo diferentes directrices, entre ellos la mayoría lo realizan en conjunto el Ministerio de Trabajo y Economía Social, Institutos de seguridad y salud, Asociaciones y federaciones de diferentes especialistas. Todos ellos toman varios parámetros al momento de designar qué pasos se deben considerar, qué deben cumplir los establecimientos para poder dar apertura y garantizar la salud tanto de los clientes que entran en los establecimientos como la de los empleados. Tucker, C. E., & Yu, S. (2020). Entre ellos recopilan información de cómo el personal debe tener cuidados higiénicos al momento de salir de casa y el medio de transporte hacia el local.

1.4.2.1 Aplicaciones a nivel internacional y nacional

La OMS indica que los empleados deben tener un régimen sanitario más estricto tanto con los clientes como con los productos o actividad comercial que realicen, el uso de mascarilla, alcohol, gel anti bacterial y el contacto mínimo con los clientes es algo que está en todos los protocolos actuales de bioseguridad. Dentro del establecimiento deben realizar limpiezas de manera constante; antes, durante y después de las horas de trabajo.

México, junto a la Cámara Nacional de la Industria de restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) han propuesto un conjunto de medidas generales y específicas de seguridad y prevención para el desarrollo de la actividad ante el COVID-19, tomando como referencia la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA-2009. En España se toma una acción similar y además se recomienda implantar barreras físicas de separación: uso de interfonos, ventanillas, mamparas de meracrilato (acrílico), cortinas transparentes, etc., que puedas delimitar y mantener la distancia en espacios de mostradores, ventanillas de atención, etc. (CISNS,2020).

Según procedimientos del Ministerio de salud del Ecuador por parte de empleador, debe evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores con una frecuencia regular. Se debe realizar la lectura de temperatura (termómetro infrarrojo) del 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° deberán observarse los Lineamientos establecidos y cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo al COVID19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo de Salud y Atención Prehospitalaria. (Ministerio de Salud del Ecuador, MTT6-PRT-005,2020)

Bajo estos escenarios se realizan procedimientos específicos para cada ocupación dentro del establecimiento de comida que se deben acatar para reducir el mínimo el contagio por este virus. Por eso se debe tomar en cuenta el personal, el espacio de trabajo, el aforo de personas y los procesos de higiene.

1.4.3 Diseño editorial

El diseño editorial utiliza métodos como diagramación y maquetación de diferentes páginas, por ejemplo; manuales, revistas, libros, periódicos, catálogos y folletos. Su principal objetivo es estructurar la información de manera clara y organizada, facilitando la comprensión del concepto a transmitir al lector. Se puede componer de imágenes y texto, encontrando el equilibrio entre la estética y la funcionalidad.

Para la elaboración del diseño editorial es importante la definición del perfil del público al que está dirigido, dado que los gustos, atracciones e intereses varían.

Existen diferentes tipos de publicaciones como libros, periódicos, manuales, catálogos, y más, pero por su interior comparten aspectos comunes como:

- El formato: es la forma física o digital de la publicación. Al ser de forma digital se debe evaluar si un PDF es más accesible para un determinado público que una publicación hecha por medio de aplicaciones móviles en HTML.

- La retícula: todo diseño editorial debe de tener una organización para la coherencia y por ello la diagramación actúa como un componente base, puesto que ordena y equilibra la composición de las páginas.
- La tipografía: el adecuado uso del tipo de letra puede lograr la transmisión clara y eficaz de un mensaje. Un simple cambio de tipo de letra, tamaño, grosor, etc., puede hacer énfasis en la información que se ha colocado en la página.
- El color: pueden producir diferentes emociones e influyen de manera decisiva en las percepciones de la realidad.

1.4.4 Manual de procedimientos

El control interno es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma. El objetivo en la creación de estos es disminuir los riesgos internos de contagio por los que una entidad pueda ser afectada. Dentro de este marco vemos como a nivel internacional los diferentes establecimientos del sector de restauración han llevado protocolos de distanciamiento de manera gráfica como implementar señaléticas en diferentes puntos dentro del establecimiento que recomiendan el lavado de mano o el uso correcto de mascarilla y demás avisos sanitarios. Todo esto con el fin de generar confianza en el cliente al entrar en el local. Varios restaurantes en Europa, América Latina y Asia están usando como incentivos de distanciamiento social el ubicar objetos como muñecos o dummies en los asientos para hacer un poco más llevadero el tema del distanciamiento. (BBC, 2020)

Todo lo antes mencionado son acciones que están siendo documentados en manuales que llevan a cabo los restaurantes para una comunicación de manera interna. Por otro lado, el uso de la señalética es utilizado como comunicación directa hacia el cliente con el fin de mantener un contacto mínimo pero necesario para que esté al tanto de que en el establecimiento se están siguiendo las normas y protocolos de bioseguridad.

1.4.5 Marco legal

- Dentro de las normas a considerar para la elaboración del manual tenemos:
- Decreto Ejecutivo 1017 Declaratoria de Estado de Excepción

- Acuerdo Ministerial N°00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria
- Acuerdo Ministerial N°MDT-2020-076 Directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias – COE

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Para poder alcanzar los objetivos propuestos como área de diseño, se aplicó la metodología Design thinking, aquella que nos permitió ser más eficaces en cada etapa de nuestro proyecto y tomando en cuenta diferentes herramientas que nos facilitaron la obtención de resultados en nuestro estudio.

2.1 Metodología Design Thinking

Es una metodología que ofrece una solución a un problema. Consiste en descomponer un problema en partes más pequeñas y analizarlas de forma determinada en diferentes etapas; Empatizar, definir, idear, prototipar y testear.

2.1.1 Mapa de actores

El mapa de actores es una herramienta que tiene como objetivo realizar un mapeo que incluye de forma visual a los actores que intervienen en la etapa de investigación en el desarrollo de un proyecto. (Strategic Management, 2010)

Esta herramienta permite tener claro quienes apoyan y quienes no, la iniciativa propuesta y así poder definir estrategias que garanticen el máximo rendimiento. (Ollari,2013.)

2.1.2 Encuesta

Se inició por la comprensión de necesidades de uno de los actores implicados en la solución que estamos desarrollando, MIPYMES, específicamente restaurantes y cafeterías que como resultado de la pandemia sus ingresos económicos y su nivel de turismo ha sido afectado. La encuesta fue dirigida a un conjunto de 50 dueños de restaurantes. Al ser este un proyecto multidisciplinario se trabajó en conjunto con los compañeros de la carrera de Administración de empresas para la elaboración de las preguntas porque compartimos el mismo cliente objetivo.

2.1.3 Point Of view (punto de vista)

En esta etapa de definición se filtraron los datos recopilados en la etapa anterior, dejando como resultado la información de valor que lleva al alcance del objetivo del proyecto. Se utiliza la herramienta “point of view” que se compone de tres partes: 1) el usuario: sector gastronómico, restaurantes y/o cafeterías y sus clientes 2) su problema: disminución de turismo e ingresos económicos y miedo al contagio en espacios gastronómicos y 3) motivo por el que necesita solucionar el problema: disminución de turismo y consumo por las medidas impuestas por el gobierno frente a la pandemia Covid19.

2.1.4 Entrevista

En esta sección se profundizó aún más la investigación porque nos permitió conocer de manera interna cómo funcionan los procesos y medidas de bioseguridad en los restaurantes desde la recepción de los alimentos del local hasta cuando sirven el producto a un cliente. Para llevar a cabo la obtención de datos con esta herramienta se tomaron en cuenta seis locales de los cuales, 3 fueron cafeterías y 3 fueron restaurantes.

2.2 Diagramación de Procesos

Luego de obtener la información de las entrevistas y conocer a detalle los procesos de bioseguridad que se están llevando a cabo en cada uno de los establecimientos, se procedió a identificar los procesos claves, los responsables y las áreas que intervienen en el mismo. Así se pudo incluir y clasificar otros procesos importantes que se definen en los capítulos de nuestro manual. Estos son:

- **Capacidad y aforo: Distanciamiento**
 - Redistribución física del área de comedor
 - Señalética
- **Medidas de control: Enfoque a personas**
 - Recepción del cliente
 - Manejo de los proveedores
 - Cuidados del personal
- **Procesos de calidad e higiene: Alimentos y bebidas**
 - Preparación de la comida
 - Entrega del pedido

Sanitización de los alimentos

– **Proceso de salud y prevención: Desinfección**

Limpieza del comedor

Manejo de Desechos

Limpieza de utilería y vajillas

Mantenimiento de instalaciones

Una vez que establecimos los capítulos para cada uno de estos puntos, se procedió a la implementación de ideas creativas para que se cumplan cada uno de tal manera que se pueda mejorar la experiencia que se lleva el cliente al momento de entrar a estos establecimientos.

2.3 Prototipar

Consiste en convertir la idea que se ha elegido en la etapa anterior, en un prototipo físico, el mismo que será elaborado en formato de un manual, teniendo en cuenta que la información debe ser clara y precisa para la correcta comprensión de los usuarios. Este manual contará con una serie de implementaciones creativas para la explicación de las nuevas medidas sanitarias implementadas por el gobierno frente la pandemia Covid19.

2.4. MoodBoard

El tratar de encontrar manuales de certificaciones o guías para este escenario tuvo cierto nivel de dificultad porque nunca se había dado una situación similar a lo que se vive en la actualidad por la pandemia por Covid19. Sin embargo, se pudo recopilar información que se presentaba en Ecuador por parte de las autoridades de control gubernamental para hacer frente a la pandemia. Además de otros manuales de bioseguridad que se estaban aplicando en México, España y Colombia, que nos sirvieron como una guía bastante sólida para conocer más sobre los diferentes procesos que se tomaban en consideración en los establecimientos del sector gastronómico y que además estaban alineados con los capítulos que habíamos definido previamente.



Figura 2.1 Recopilación de Guías y Procedimientos para enfrentar la pandemia

Fuente: Lineamientos y Procedimiento de España, México, Ecuador

2.5 Proceso del Diseño

La obtención de datos para la elaboración del manual se recopiló mediante encuestas y entrevistas que fueron diseñadas para conocer qué están haciendo, cómo lo está haciendo y que ha cambiado en el sector gastronómico, específicamente en restaurantes y cafeterías ante la emergencia sanitaria impuesta por el gobierno frente a la pandemia COVID19.

Con las normas establecidas por la carrera de auditoría, se elabora una propuesta creativa para presentar toda la información obtenida y se procede a diagramar el manual, teniendo en cuenta que el proceso de diseño encierra la línea gráfica, imágenes o ilustraciones y la información clara para que su proceso comunicacional sea el correcto.

2.5.1 Insight

Gracias a las encuestas realizadas se pudo determinar que uno de los principales intereses por parte de los dueños de los restaurantes y cafeterías es transmitir confianza y seguridad en sus clientes a través del sello de certificación como “establecimiento seguro”. Por lo tanto, “Aquí sí nos cuidamos todos.”

2.5.2 Naming / Logotipo

El manual como tal solo tiene el nombre de “manual de procedimientos para la certificación” y se utiliza el logo elaborado para el sello de “establecimiento seguro”.



Figura 2.2 Portada del manual

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime

2.5.3 Paleta de Colores

La selección de la cromática de este manual se basó en los colores del sello de certificación y en un degradado del color violeta para las cuatro secciones establecidas. Por tener presencia de azul, el color violeta es fácilmente asociado a la sensación de calma, serenidad y bienestar emocional.



Figura 2.3 Paleta de colores

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime

2.5.4 Diagramación /Tipografía

Para la diagramación del manual nos basamos en conseguir una lectura lo más fluida y clara posible para evitar que el usuario se sienta cansado o agobiado. En la portada se colocó el nombre del manual, el sello de certificación e imágenes. El contenido de cada sección se dividió en títulos, apartados (notas o consideraciones) y el texto de

cada párrafo, los mismos que van acompañados de ilustraciones (modelados 3D, iconos e imágenes) que sirven de apoyo para su interpretación y comprensión.

Las tipografías empleadas fueron:

- **Poppins**
(Regular) Contenido general de cada párrafo
- **Poppins**
(Bold) Títulos y subtítulos
- **Poppins**
(Script) Apartados (notas o consideraciones)

Figura 2.4 Familia tipográfica

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime

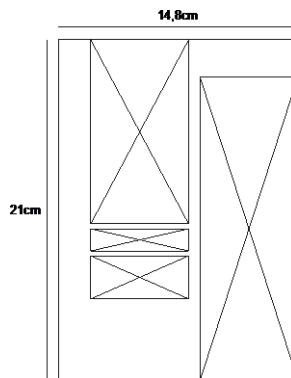


Figura 2.5 Maquetación y diagramación

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime

2.5.5 Bocetos / Ilustraciones

Gracias a la información obtenida durante la investigación se realizaron varios modelados 3D que representaban; los escenarios, acciones y normas en el software Cinema 4D.

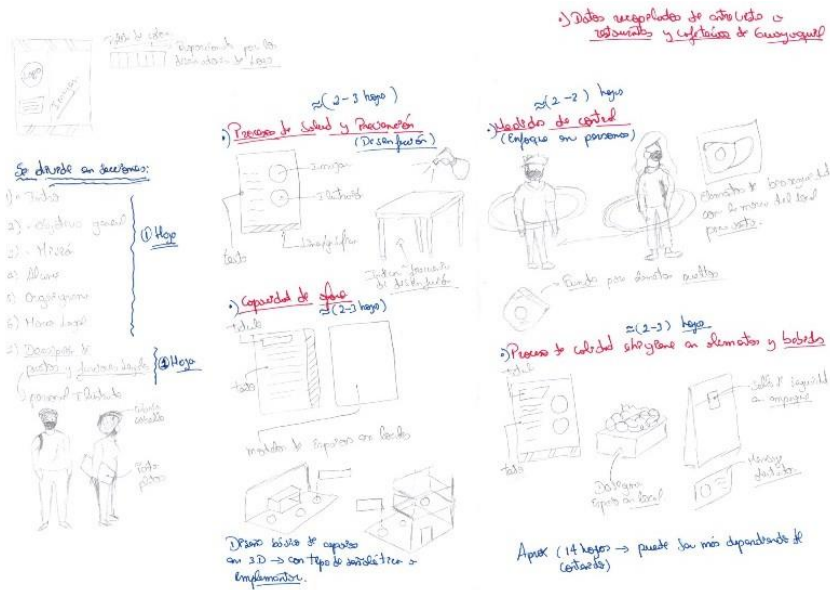


Figura 2.6 Boceto Inicial

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime



Figura 2.7 Modelados 3D

Fuente: Jaime Ruiz y Danna Jaime

2.5.6 Validación / Testeo

En esta última etapa se realizan pruebas con el prototipo propuesto y se recopilan opiniones y comentarios de los usuarios los que ayudarán a identificar si existen errores y en base a estos presentar mejoras del manual.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

De acuerdo con las metodologías utilizadas en el capítulo anterior, se ha recopilado datos estadísticos que son una parte fundamental de nuestra investigación y lo que busca es aportar una solución a nuestro problema. Los resultados a mostrarse se obtuvieron de 50 dueños de restaurantes de la ciudad de Guayaquil con el fin de conocer el estado de sus establecimientos y la proyección de su negocio post pandemia. A su vez se complementa con la síntesis y presentación de los resultados significativos de las entrevistas, validaciones de la propuesta realizada a dueños de restaurantes y docentes para mayor corroboración del proyecto. Cabe recalcar que este proyecto al ser multidisciplinario se trabajó la encuesta en conjunto con los compañeros de la carrera de Administración de empresas porque compartíamos el mismo cliente objetivo.

3.1 Resultado de encuestas

Pregunta 1: Con la pandemia causada por el Covid-19, indique en que rango usted considera se han reducido sus ingresos

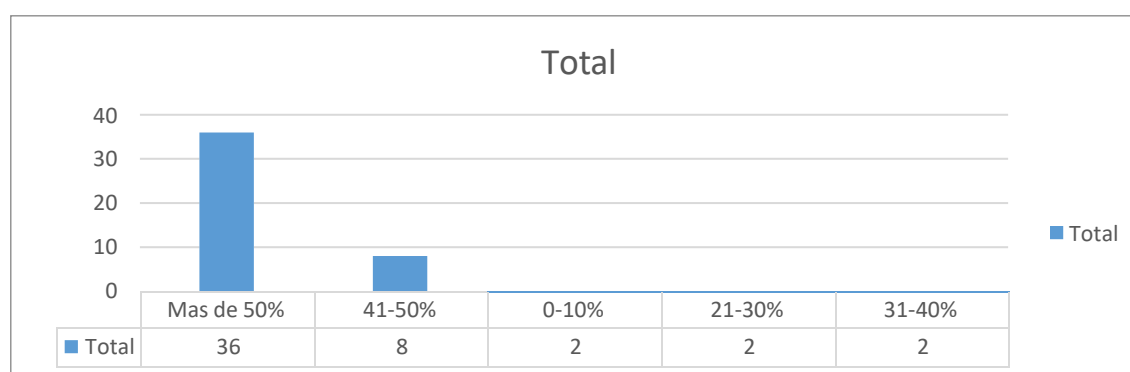


Figura 3.1 Pregunta 1

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil
Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 2: ¿Qué medidas realizó o está realizando para recuperar o mantener las ventas en su establecimiento? Puede seleccionar más de una opción.

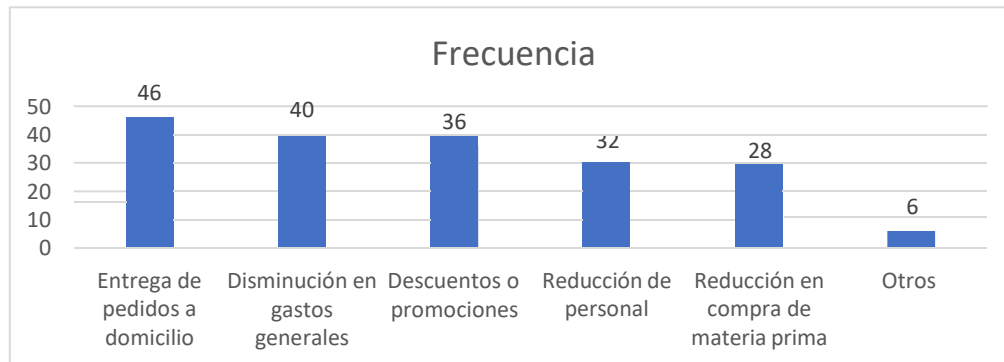


Figura 3.2 Pregunta 2

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 3: Debido a la reducción de asistencia de clientes en su establecimiento, indique que medidas está llevando a cabo para mantener la comunicación y ventas con sus clientes. Puede seleccionar más de una opción.

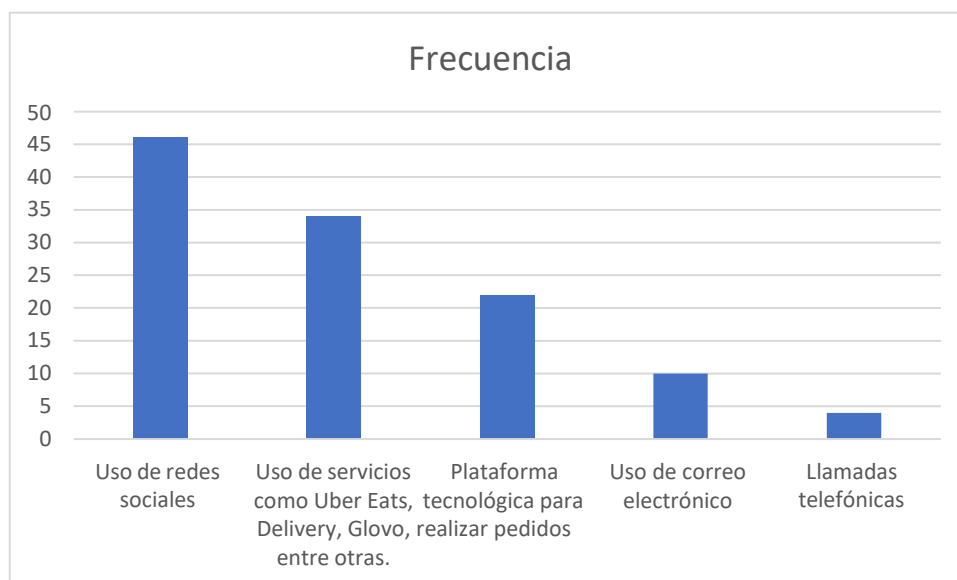


Figura 3.3 Pregunta 3

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil en conjunto con los compañeros de la carrera de administración de empresas.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 4: Para mantener la confianza de sus clientes ¿Qué medidas de seguridad sanitaria, usted realiza en su establecimiento? Puede seleccionar más de una opción

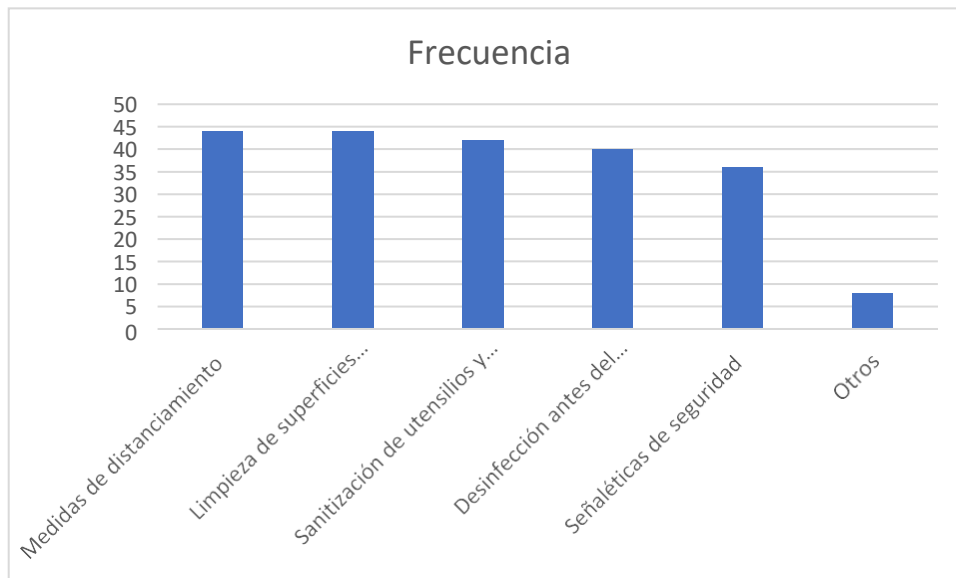


Figura 3.4 Pregunta 4

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 5: ¿Qué tan importante es para usted que su establecimiento cuente con un certificado de seguridad sanitaria?

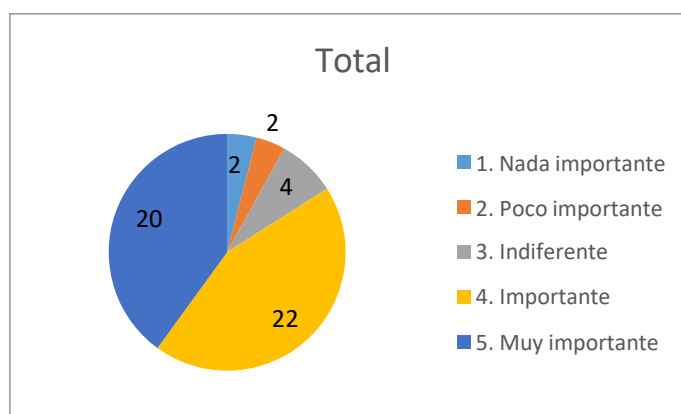


Figura 3.5 Pregunta 5

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 6: ¿Estaría dispuesto a implementar un sello de certificación de seguridad sanitaria, que certifique que su establecimiento se encuentra libre de contagios virales entre su personal y que posee un entorno seguro que evita la propagación del virus entre sus clientes?

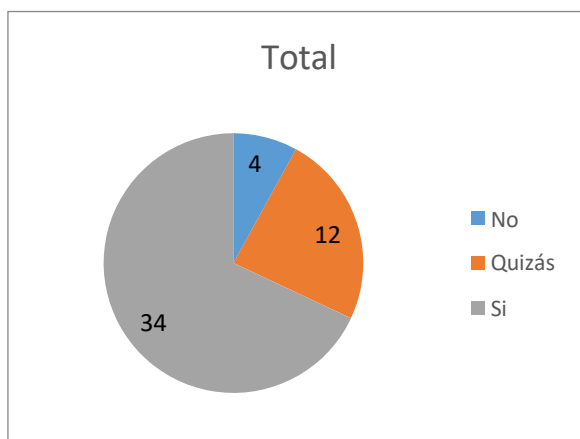


Figura 3.6 Pregunta 6

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 7: ¿Cuáles de los siguientes organismos como entes reguladores, consideraría usted que debería otorgar el sello de certificación de seguridad sanitaria en un establecimiento? Escoja de acuerdo con su criterio

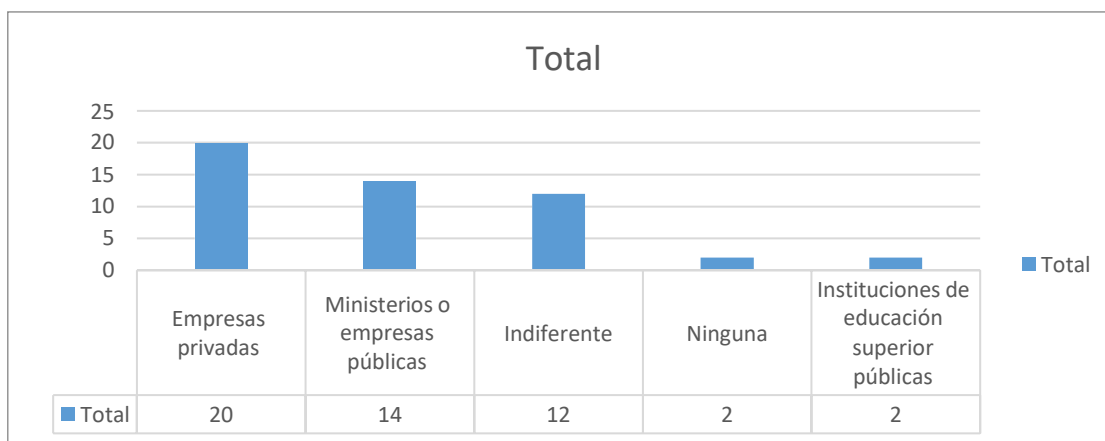


Figura 3.7 Pregunta 7

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 8: De los siguientes aspectos a tratar dentro de la guía enfocada en el cliente. Escoja las que usted considera de mayor importancia para su establecimiento.

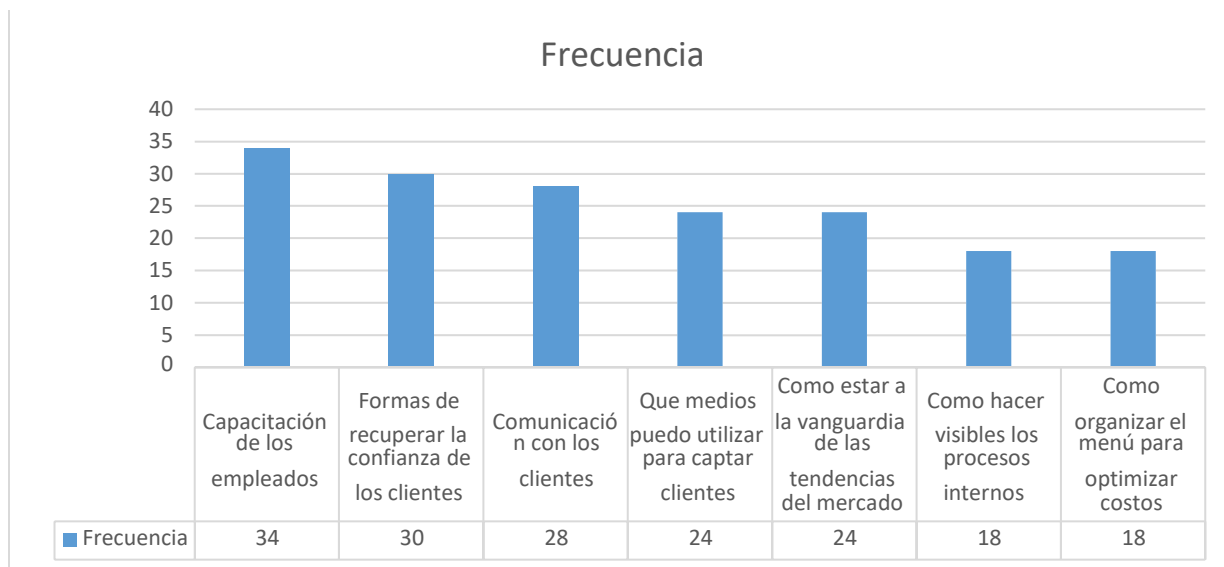


Figura 3.8 Pregunta 8

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

Pregunta 9: Las necesidades y exigencias de los clientes están cambiando, ¿Cree usted que invertir en la implementación de una guía enfocada en entender y cumplir los aspectos mencionados anteriormente, podría tener beneficios a corto y largo plazo para su negocio?

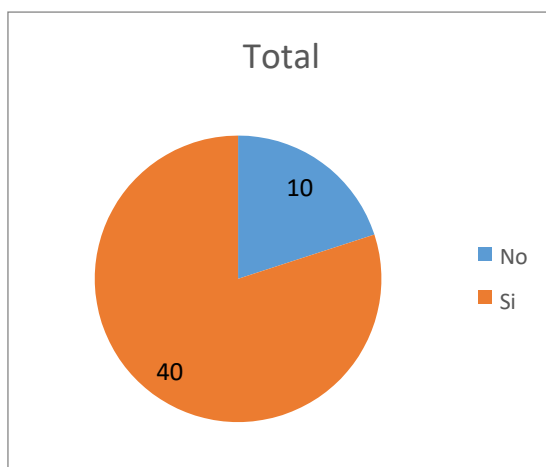


Figura 3.9 Pregunta 9

Fuente: Encuesta realizada a dueño de restaurantes de la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime - Nicolle Desideiro - Byron Castro

3.2 Resultados de metodologías

3.2.1 Mapa de actores

Después de conocer la situación alrededor de los dueños y restaurantes nos dimos cuenta de que esto no solo los involucraba a ellos, sino que era parte de una cadena que estaba siendo afectada y esto solo lo pudimos visualizar en los resultados previos. Dentro del siguiente cuadro colocamos los principales actores que intervienen y mencionamos ciertos temores y posibles soluciones para la situación en la que nos encontramos.



Figura 3.10 Mapa de actores

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

3.2.2 Point of view (Punto de Vista)

Después de conocer la cadena de actores que intervenían se pudo determinar el cliente objetivo: dueños de restaurantes. Se implementó este método de investigación que recopila una serie de hipótesis del problema que nos ayudaran a confirmar cuales serían contestadas directamente por ellos.




		
Usuario	Problema	Motivo
<ul style="list-style-type: none"> - Dueños de restaurantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Deudas de arrendamiento - Deudas por préstamos de establecimientos - Pérdida de las plazas de trabajo. - Pérdida de clientes - Aumento de precio en productos. - El confinamiento obligatorio por parte del gobierno. - Temor a visitar lugares concurridos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cierre total de local por no contar con normas para atender de forma segura - Reducción de horas de atención. - Disminución de clientela. - Restricción de movilidad además de cierre de establecimientos. - Virus a nivel mundial. - Falta de conocimiento en normas para mantener un distanciamiento social.

Figura 3.11 Point of View

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

3.2.3 Entrevistas

Dentro de la investigación una vez que determinamos a quienes estaba dirigido este proyecto y cuales era la problemática que enfrentaban, en la mayoría de escenarios pérdidas económicas, exceso de información y falta de orientación, esto nos llevó a realizar una serie de entrevistas a profundidad para poder conocer cómo se manejan los restaurantes y cafeterías en el tema de atención al cliente, alimentos, proveedores y

demás e información que aun desconocíamos hasta ese entonces. Se realizo una serie de 4 entrevistas a diferentes dueños de restaurantes en conjunto con nuestros compañeros de las demás facultades de las cuales se consideran estas como las más significativas:

Entrevistado: Juan Alberto Mantilla Torres

Local Participante: La Madrileña

Dirección: Cdla La Garzota Mz 26 SI 7

Síntesis:

EL dueño del establecimiento realiza lo que son desayunos como actividad gastronómica en la cual labora de lunes a viernes desde las 8am hasta las 12pm nos proporcionó información de cómo está distribuido el local , las estaciones de trabajo, y entrando en el tema de la pandemia se converso acerca de cómo esta pandemia le ha afecto a él y su establecimiento indico que los primeros meses le fue bastante difícil poder adaptarse a la nueva realidad el hecho de no poder abrir su local solo le ocasionaba pérdidas económicas pero sabía que tampoco “podía abrir así porque que sí” ,en el tema económico tuvo que recurrir a deudas por parte de tarjetas de crédito, ya que vea un proceso bastante complicado el pedir por préstamos de “Reactívale Ecuador” ya que no le garantizaban en que tiempo eso se iba a hacer efectivo, y en ese tiempo de espera, tenía que pagar a empleados además de acondicionamiento para poder apertura el local, también indico que al no conocer que hacer para poder aperturar tuvo que recurrir a cursos los cuales le ayudaron ciertos consejos y normas para poder aperturar nuevamente; De igual manera venia con optimismo que las personas regresaran al local por la calidad de su comida y el trato del servicio al cliente, conoce que la gente está temerosa ante un virus de que sabemos aún poco pero confía que puede prepararse aún mejor para poder brindar un atención de calidad.

Entrevistado: **Tania carola aquino Zambrano**

Local Participante: **Citrus Coffee**

Dirección: **Av.Miguel H. Alcívar y Víctor Hugo Sicouret**

Síntesis:

La dueña nos indicaba que realiza actividades de desayunos y almuerzo, al momento de realizar la encuesta por problema de estructuras no había podido abrir el local desde un poco antes que inicio la pandemia por lo tanto al caer la pandemia fue un hecho que empeoro aun la situación pero aun así “podía salir a flote” en palabras de ella con el tema del delivery, ella nos indicaba que desde antes de la pandemia sus estándares de calidad se caracterizaban por mantener una higiene alta en todos sus implementos de cocina además de una desinfección permanente en su establecimiento, en temas de espacio se podía decir que es un poco reducido y por temas de redistribución de establecimiento si iba a tener de limitar aún más la cantidad de personas que pudieran ingresar. Durante el tiempo de la pandemia a tenia que reducir el personal ya que antes contaba con 5 personas que ayudaban en el local pero al no poder tener el sustento económico tuvo que reducir además estar ella como persona al servicio del cliente, el establecimiento al encontrarse en un área comercial por parte de la cámara de comercio y hotel recibía una afluencia bastante concurrida pero con la pandemia casi todos los trabajadores estuvieron haciendo teletrabajo, esto se dio cuenta ya que a enviar ciertas promociones a sus clientes frecuentes, ellos le indicaban que estaban en sus casas y no iban a sus oficinas en meses. También nos comentaba que el tema de créditos económicos por parte del gobierno no era confiable ya que le indicaban que no tenía posibilidad de pagar el mismo aun después de hacer todos los trámites pertinentes. Dentro de este contexto ha visto la necesidad de transformar su modelo de negocio hacia una difusión digital que es lo que permitirá captar nuevos clientes además de informar los cambios que hizo en el local para poder aperturar nuevamente.



Figura 3.12 Entrevista 1-La Madrileña

Fuente: Reunión Zoom

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime



Figura 3.13 Entrevista 2-Citrus Coffee

Fuente: Reunión Zoom

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

3.3 Validaciones del proyecto

Este paso fue crucial dentro de la investigación ya que nos ayudaría a confirmar que los capítulos que escogimos son los esenciales además que la información junto con la gráfica que aplicamos iba a ser lo suficientemente clara para poder ser implementada en sus locales y por lo tanto optar por una certificación de local seguro en un futuro. Este paso se realizó con los dueños de restaurantes y profesores expertos en el área obteniendo como resultado recomendaciones referentes a, colores, comunicación, diseño y diagramación.

3.3.1 Validación 1

En la parte de diseño se realizó la revisión por los profesores de la Escuela Superior Politécnica del Litoral de la facultad de Diseño y Comunicación, a los docentes Juan Zielaskowski, Ariana García y Daniela del Pino. Por el contexto de la pandemia las mismas se realizaron de forma digital.

- Mantener el interlineado uniforme en todos los párrafos.
- Cuidar el espacio entre figuras y textos para mantenerlos uniformes.
- Sintetizar aún más la información.
- Tener cuidado el uso de colores claros sobre blanco.
- Trata de reducir el uso de imágenes de stock por imágenes o diseños propios.
- Diferenciar las secciones por colores acorde a la línea gráfica.
- Cuidar que todos los párrafos mantengan la misma justificación.

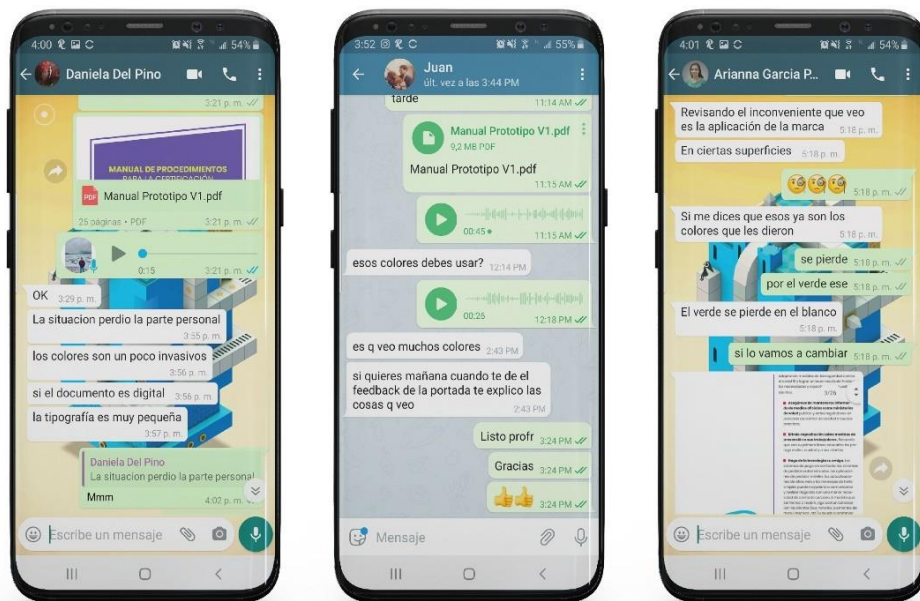


Figura 3.14 Validación con docentes de ESPOL:

Phd. Daniela del Pino

Msc. Juan Zielaskowski

Msc. Ariana García

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

3.3.2 Validación 2

Acudimos a los establecimientos de los entrevistados para que conozcan de primera mano la propuesta de manual que realizamos y recibimos los siguientes comentarios:

- La información era bastante clara
- El uso de los colores lo hacía muy llamativo para la lectura
- El uso de los diseños en 3D les llamó la atención porque podían ver en que categoría se clasificaba su establecimiento.
- Les agrado como los procedimientos estaban acompañados con simbologías o imágenes.
- En el tema de señalética les gusto que se le proporcionaba información de materiales implementar y las medidas para que sean visibles.
- Vieron que algunos de los procedimientos ya los aplicaban desde antes de la pandemia además de ver nuevos procedimientos que podían aplicar.
- Les agrado el tema que lo pudieran ver desde cualquier dispositivo.

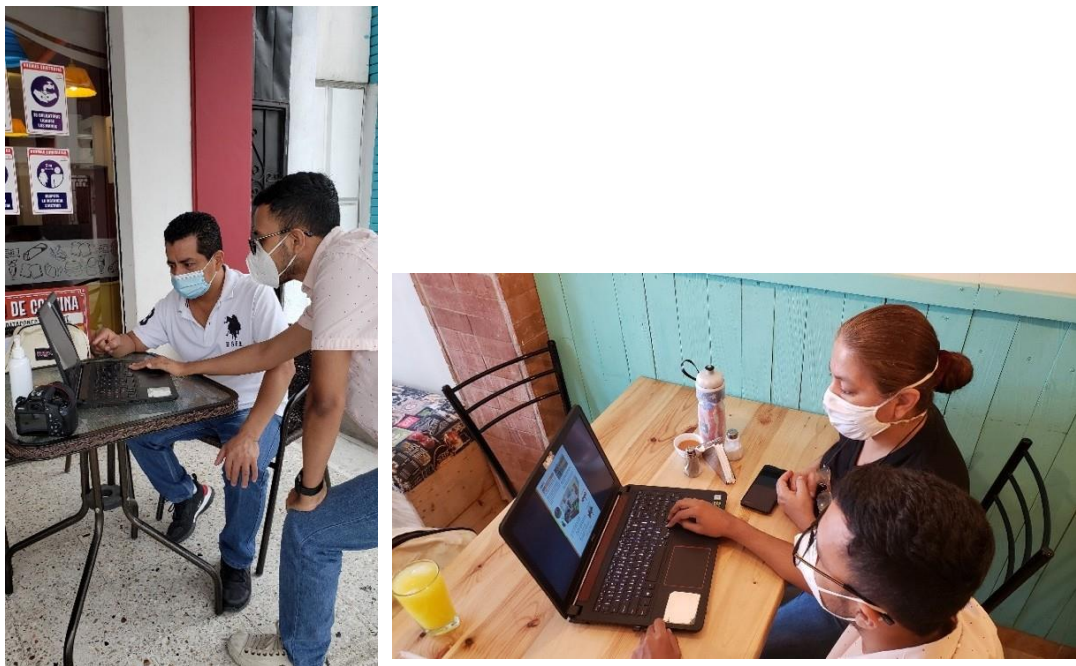


Figura 3.15 Validación con dueños de restaurantes “La Madrileña” y “Citrus Coffee”

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime

Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

3.4 Costeo de la implementación de proyecto

Para el desarrollo de este proyecto se consideró la viabilidad en términos de profesionales para el desarrollo del mismo en un tiempo estimado dependiendo de la necesidad del cliente esto podría ser mayor o menor, además se toma en cuenta materiales de implementación para correcta señalización de los espacios dentro del establecimiento.

Etapa	Cantidad	#Días	Costo Unitario / Día	Costo Total
Análisis				
- Jefe de proyecto /Capacitador		3	\$40	\$120
Profesionales				
- Jefe de proyecto /Capacitador	1	3	\$40	\$120
- Diseñador	1	90	\$40	\$3.600
Implementación				
- Señalética Pared (30x20cm - Vinil con Sintra)	12		\$2,50	\$30
- Señalética Piso (25x25cm -Vinil)	12		\$2,50	\$30
- Roll up (Lona con estructura)	1		\$47	\$47
- Habladores de mesa (Vinil con Sintra)	12		\$3	\$36
- Separador mesas (60x60 cm/ 3mm- División acrílica)	12		\$30	\$360
- Sticker de seguridad (Vinil troquelado)	12		\$7	\$84
- Bolsas de papel	12		\$0,65	\$7,80
			Subtotal	\$4.434,80
			Iva12%	\$532,18
			Total	\$4.966,98

Tabla 3.1 Costeo de la producción final del producto
Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

CAPÍTULO 4

4. PROPUESTA



Figura 4.1 Portada del manual

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime
Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime



Figura 4.2 Módulos del manual

Fuente: Jaime Ruiz - Danna Jaime
Elaborado por: Jaime Ruiz - Danna Jaime

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIÓN

El uso de herramientas como la encuesta y entrevistas fueron procesos claves para la elaboración de este tipo de documento más allá de contar con normas de bioseguridad busca ser una guía inicial pero solida que sea una orientación para los dueños de establecimientos de comidas si bien conocemos que hay diferentes escenarios y tal vez ciertas normas no se puedan aplicar por diferentes situaciones, el manual trata de ser una primera instancia de información la cual ellos puedan implementar de manera clara. El recopilar la información por parte de la entrevista nos dio una visión interna de los establecimientos, y con esto poder identificar los diferentes procesos que han sido sintetizados acompañado con gráficos no solo en 2D sino en 3D para un mejor entendimiento.

Al momento de validar la información con los dueños de establecimientos nos dimos cuenta que la información en su gran mayoría era entendida por los mismo el hecho de contar con una diagramación bastante clara, combinado con un soporte grafico de fotografías, símbolos y diseños en 3D le daban un mayor interés al contenido además que al momento de leerlo se daban cuenta de ciertos procesos que ya se venían aplicando desde antes de la pandemia junto con nuevas ideas que pueden implementar en sus establecimientos para poder cumplir protocolos de bioseguridad , resguardando la salud de no solo los clientes sino de sus empleados.

BIBLIOGRAFÍA

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA REAPERTURA DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS (Mayo de 2020) Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/ley-organica-de-regulacion-y-control-del-poder-de-mercado/>

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

Rica, A. H. C. (2020). MROC 01–Protocolos para la operación paulatina del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría durante la pandemia por COVID-19 posterior a la apertura de fronteras, Costa Rica.

Estrategia de diagnóstico, vigilancia y control en la fase de transición de la pandemia. Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/COVID19_Estrategia_vigilancia_y_control_e_indicadores.pdf

Orden SND/404/2020, de 11 de mayo, de medidas de vigilancia epidemiológica de la infección por SARS-CoV-2 durante la fase de transición hacia una nueva normalidad. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/o/2020/05/11/snd404>

Información científica-técnica sobre el Covid-19. Disponible en: Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social - Profesionales - Información científico-técnica, enfermedad por coronavirus, COVID-19

Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública. Disponible en: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3434

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con>

Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/05/12/664/con>

Actualización del Protocolo de Atención para personas en centros de hospedaje y restaurantes durante la cuarentena obligatoria por COVID-19.- Secretaría de Turismo del Gobierno de México.

Protocolo de operación a hoteles que se sumaron al apoyo durante la emergencia sanitaria COVID-19.-
Asociación De Hoteles Y Moteles Del Valle De México Ac.

Organización Mundial de la Salud (OMS) obtenido de
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Recomendaciones Organización Mundial de la Salud obtenido de
<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Ministerio de Industria Comercio y Turismo del Gobierno de España obtenido de
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/Paginas/index.aspx>

Guía de buenas prácticas para los establecimientos del sector comercial. Obtenido de
http://www.comercio.mineco.gob.es/es-ES/noticias/Documents/200319_Guia_Buenas_practicas_establecimientos_sector_comercial.pdf

Turisteros analizan crear destinos 'Covid Free' y pasaporte sanitario obtenido de
<https://www.forbes.com.mx/negocios-turisterosdestinos-covid-free-pasaporte-sanitario/>

Packed pools, beaches and tour buses will not return immediately as country plans for scaled back 2020 season obtenido de <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/26/greece-preparing-new-tourism-rules-in-zwake-of-coronavirus>

España Jojoa, J. J., Guevara Patiño, D., & López, H. A. (2020). Estudio descriptivo sobre las estrategias de marketing digital para el Restaurante Macakus durante el periodo de coyuntura Covid-19 en el segundo semestre del 2020 municipio de Pasto Nariño.

Filion, L. J., Cisneros, L. F., & Mejía-Morelos, J. H. (2011). Administración de PYMES: Emprender, dirigir y desarrollar empresas. México: Pearson.

Gelmetti, C. (2011). PYMES Globales: Estrategias y prácticas para la internacionalización de empresas PYMES. Buenos Aires: Ugerman Editor.

Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. México: Red Tercer Milenio.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011 - 2016). Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y subempleo. Quito: INEC.

Jácome, H., & King, K. (2013). Estudios Industriales de la micro, pequeña y mediana empresa. Quito: FLACSO.

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). Estadística aplicada a los negocios y la economía. México: McGraw-Hill.

López, N., & Martínez, F. (2012). Innovación, Pymes y Globalización. México: Editorial Académica Española.

Observatorio de PYMES de Universidad Andina Simón Bolívar. (2016). Informe de la encuesta de coyuntura de la PYME cuatrimestral. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

2.3 Describa los productos o servicios que ofrece el establecimiento.

2.4 Métodos de comercialización implementados por el establecimiento para ofrecer sus productos o servicios.

2.5 Detalle las principales prácticas o políticas de compras

2.7 Para el registro y procesamiento de pedidos ¿Utilizan algún sistema informático?

1 SI 4 NO

2.8 ¿Cuántos productos/menus posee? _____

2.9 ¿Cada que tiempo realiza la adquisición de materia prima?

1 Diario 2 Semanal 3 Quincenal 4 Mensual
5 Otro ¿Cada que tiempo? _____

2.10 ¿Cuántas horas en promedio al día trabajan sus empleados? _____

2.11 ¿El establecimiento cuenta con un manual de procesos operativos y funciones del personal?

1 Si

2 No

En caso de ser un Si, por favor solicitar una copia.

2.12 Detalle brevemente las funciones de cada colaborador (Organigrama)

2.13 ¿Cuáles son los planes del establecimiento en el corto plazo (6 meses) y en el largo plazo (1 año)?

3. INDUSTRIA (Ing. Auditoría)

3.1 Describa que es lo mas importante para Ud. ¿En su establecimiento?

Personal

Higiene

Calidad de sus productos

Satisfacción del cliente

3.2 ¿Qué requisitos legales aplica en su establecimiento?

3.3 Cree Ud que las normas de bioseguridad aplicadas en su establecimiento son más fiables a las de los otros establecimientos?

3.4 ¿Qué requisitos son necesarios para que el establecimiento funcione legalmente?

3.5 ¿Cuál cree usted que son sus principales retos al momento de la reactivación?

4. DETECCIÓN DE RIESGOS (Ing. Auditoría)

PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
a. ¿Tiene el establecimiento dificultades en cumplir con sus obligaciones financieras actualmente? (sueldos, servicios básicos, cuentas x pagar)				
b. ¿El espacio es propio o arrendado? Si es arrendado ¿Realizó alguna negociación con el propietario debido a la paralización de sus actividades comerciales?				
c. ¿sus operaciones se han deteriorado significativamente debido a la situación presentada por efectos de la pandemia?				
d. ¿Existe presión significativa para proveer de capital operativo al negocio?				
e. ¿Depende del financiamiento externo para obtener incrementos en su posición financiera?				

4.1 En su opinión, ¿cree usted que las medidas económicas implementadas por el gobierno ecuatoriano para ayudar a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas son realmente beneficiosas? ¿Por qué sí? o ¿Por qué no?

5. PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN LA PARTE OPERATIVA (Ing. Auditoría)

Con respecto a los procesos de Salud y Prevención: Desinfección

5.1 ¿Qué protocolo de bioseguridad está implementando en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19?

5.2 ¿Qué procedimientos siguen los colaboradores del establecimiento cuando salen de sus hogares hasta su lugar de trabajo y viceversa?

5.3 ¿Con que frecuencia realizan la desinfección del área más concurrida del establecimiento?

5.4 ¿Cómo realiza la desinfección del establecimiento y qué productos utiliza?

5.5 ¿El establecimiento posee un área de vestuario para el personal?

1 Si

2 No

5.6 ¿Como realizan la limpieza de utensilios, vajilla y mantelería?

5.7 ¿Como realizan el manejo de desechos?

5.8 ¿El establecimiento brinda servicio a domicilio? En caso de ser afirmativo ¿Qué procedimientos siguen?

5.8.1 ¿Qué beneficio económico significó la implementación de este servicio durante la pandemia?

5.9 ¿Con qué frecuencia realiza la desinfección del medio de transporte?

Con respecto a la Capacidad y Aforo: Distanciamiento

5.10 ¿Cuál es la capacidad máxima de personas dentro del establecimiento?

5.11 ¿La disposición sobre el distanciamiento la cumplen?

1 Si

2 No

5.12 ¿El establecimiento cuenta con espacios abiertos?

1 Si

2 No

5.13 ¿El establecimiento cuenta con la señalética para el distanciamiento entre el personal que labora y los usuarios?

1 Si

2 No

5.14 ¿El establecimiento posee la redistribución del aforo del local en concordancia al distanciamiento social?

1 Si

2 No

Con respecto a Medidas de Control: Enfoque de personas

5.15 ¿Como empleador provee a los colaboradores de los equipos de protección personal?

1 Si

2 No

5.16 ¿Qué medidas y procedimientos sigue el mesero al momento de atender al cliente?

5.17 ¿Como empleador monitorea el estado de salud de sus colaboradores?

1 Si 2 No

5.18 ¿En el momento en que el cliente ingresa al establecimiento le manifiesta los requerimientos para su atención o los pasos a seguir durante su estancia en el local basado en algún protocolo?

Si	No
6.5 ¿Durante la pandemia ha realizado una difusión con mayor frecuencia de sus productos/servicios en redes sociales?	
Si	No
6.6 ¿Los equipos de bioseguridad se han adecuados a la imagen o línea grafica de la marca? (Ejemplo : Logo en mascarillas o diseños personalizados en trajes de Bioseguridad)	
Si	No
6.7 ¿Ha mejorado el empaque de sus productos al momento de entregarlo al cliente?	
Si	No
6.8 EL empaque que usa actualmente el producto es de:	
<input type="checkbox"/> Papel <input type="checkbox"/> Papel Reciclado <input type="checkbox"/> Plástico <input type="checkbox"/> Foam <input type="checkbox"/> Cartón <input type="checkbox"/> Otro _____	
6.9 Una vez el producto es contenido en el empaque, coloca algún distintivo de seguridad	
Si	No
6.10 Dentro del empaque coloca algún mensaje o detalle que refuerza a la marca	
Si	No

7. RELACIÓN CON EL CLIENTE

7.1 ¿Durante el tiempo de confinamiento mantuvo comunicación con sus clientes? Si es así, ¿Qué tipo de medio de comunicación manejó?
7.2 ¿Qué actitudes y comportamientos ha percibido actualmente de sus clientes? ¿Siguen con los protocolos establecidos por las autoridades? ¿Gastan menos? ¿Los clientes piden ofertas saludables? ¿Asisten solos, con amigos, con la pareja o en familia?
7.3 ¿Cómo gestiona las quejas, sugerencias o recomendaciones de sus clientes?
7.4 ¿Posee un manual o una guía de atención al cliente?

8. PERCEPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SELLO DE CERTIFICACIÓN (ADMINISTRACIÓN)

¿Qué otras opciones implementarían para brindar al cliente la satisfacción de que su negocio mantiene todos los recursos necesarios para evitar el contagio de este virus?
--

¿Ha escuchado sobre los certificados de “Establecimientos seguros” para los negocios que reciben un gran aforo de personas al día? (Si la respuesta es no, dar a conocer claramente sobre este servicio y sus beneficios).

¿Qué opina de la implementación de este sello de seguridad en los restaurante o cafeterías?

¿Usted estaría dispuesto a invertir en un sello de “Establecimiento Seguro” e implementarlo en su negocio? ¿Por qué?

¿Cuánto considera usted que es lo máximo que pagaría por este servicio (sello de “Establecimiento Seguro”)?