



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



NÚMERO:

2022 - 039

## EVALUACION DE ORIGINALIDAD

### CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

### LA COVID-19 Y LA TRANSFORMACIÓN DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE ICA, AÑO 2020.

presentada por: **SERRANO AYALA, KAREN KARINA**, del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**, Escuela Profesional de Turismo. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 1 %** por el cual se otorga el calificativo de:

**APROBADO**, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 06 de Setiembre del 2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y**

**Arqueología**

**Escuela Profesional de Turismo**



**“La Covid-19 y la transformación de restaurantes del distrito de  
Ica, año 2020”**

**Línea de investigación:**

**Sociedad, Desarrollo Sostenible, Políticas Públicas y Ambientales**

**INFORME FINAL DE TESIS**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

**AUTOR:**

**KAREN KARINA SERRANO AYALA**

**Ica, Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos hijos,

Por ser la inspiración de mi vida y fuente de motivación para poder superarme cada día y darme las fuerzas para no rendirme y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis padres,

Por su amor y apoyo incondicional, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante con mis metas.

A mi compañero de vida, mi esposo,

Por su comprensión, apoyo moral y por creer siempre en mi capacidad, por estar a mi lado en todo momento para que este sueño se haga realidad.

**Karen Karina**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”,

A los docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología, especialmente a los de la Escuela de Turismo,

Por la formación brindada y lograr una de mis aspiraciones, ser una profesional en lo que me apasiona...el turismo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Indicé de contenidos .....	iv
Indicé de tablas.....	v
Indicé de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>CUERPO DEL INFORME FINAL</b>	
I. Introducción .....	09
II. Estrategia metodológica .....	18
2.1 Metodología .....	18
2.2 Población y Muestra.....	19
2.3 Recolección de datos.....	20
III. Resultados .....	21
IV. Discusión .....	61
V. Conclusiones .....	65
VI. Recomendaciones .....	67
VII. Referencias bibliográficas.....	68
VIII. Anexos .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

- <b>Tabla 1.</b> Grupo etario de los entrevistados .....	21
- <b>Tabla 2.</b> Género de los entrevistados .....	23
- <b>Tabla 3.</b> ¿Ha frecuentado usted algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19? ...	25
- <b>Tabla 4.</b> ¿Consume usted en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19? .....	27
- <b>Tabla 5.</b> ¿Por qué no consume usted los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19? .....	29
- <b>Tabla 6.</b> ¿Los restaurantes donde ha consumido han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19? .....	31
- <b>Tabla 7.</b> ¿Volvería usted a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19? .....	33
- <b>Tabla 8.</b> ¿Cuáles son los restaurantes que considera cumplen con los protocolos de bioseguridad?..	35
- <b>Tabla 9.</b> ¿De qué manera prefiere consumir en los restaurantes? .....	37
- <b>Tabla 10.</b> A su criterio ¿Cuál considera usted el consumo más seguro?.....	39
- <b>Tabla 11.</b> Cuando recoge su pedido en local, ¿El personal del restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad? .....	41
- <b>Tabla 12.</b> ¿Al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto cumple estrictamente con los protocolos de bioseguridad?.....	43
- <b>Tabla 13.</b> ¿Al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio es rápido? .....	45
- <b>Tabla 14.</b> ¿Al momento de hacer el pago, la atención es rápida?.....	47
- <b>Tabla 15.</b> ¿De qué manera considera el tiempo de espera al recoger su pedido en local? .....	49
- <b>Tabla 16.</b> ¿El restaurante le brinda una atención de calidad que responde a sus expectativas? .....	51
- <b>Tabla 17.</b> ¿Utiliza el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante?.....	53
- <b>Tabla 18.</b> ¿Considera usted que el restaurante al que frecuenta ha tenido alguna transformación por el Covid-19? .....	55
- <b>Tabla 19.</b> ¿De qué manera considera usted la transformación del restaurante al que frecuenta?.....	57
- <b>Tabla 20.</b> ¿Cuál cree usted que ha sido la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta?.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

- <b>Gráfico 1.</b> Grupo etario de los entrevistados.....	22
- <b>Gráfico 2.</b> Género de los entrevistados .....	24
- <b>Gráfico 3.</b> ¿Ha frecuentado usted algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19?....	26
- <b>Gráfico 4.</b> ¿Consume usted en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19? .....	28
- <b>Gráfico 5.</b> ¿Por qué no consume usted los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19? .....	30
- <b>Gráfico 6.</b> ¿Los restaurantes donde ha consumido han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19? .....	32
- <b>Gráfico 7.</b> ¿Volvería usted a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19? .....	34
- <b>Gráfico 8.</b> ¿Cuáles son los restaurantes que considera cumplen con los protocolos de bioseguridad? ...	36
- <b>Gráfico 9.</b> ¿De qué manera prefiere consumir en los restaurantes? .....	38
- <b>Gráfico 10.</b> A su criterio ¿Cuál considera usted el consumo más seguro? .....	40
- <b>Gráfico 11.</b> Cuando recoge su pedido en local, ¿El personal del restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad? .....	42
- <b>Gráfico 12.</b> ¿Al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto cumple estrictamente con los protocolos de bioseguridad?.....	44
- <b>Gráfico 13.</b> ¿Al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio es rápido? .....	46
- <b>Gráfico 14.</b> ¿Al momento de hacer el pago, la atención es rápida? .....	48
- <b>Gráfico 15.</b> ¿De qué manera considera el tiempo de espera al recoger su pedido en local?.....	50
- <b>Gráfico 16.</b> ¿El restaurante le brinda una atención de calidad que responde a sus expectativas? .....	52
- <b>Gráfico 17.</b> ¿Utiliza el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante? .....	54
- <b>Gráfico 18.</b> ¿Considera usted que el restaurante al que frecuenta ha tenido alguna transformación por el Covid-19? .....	56
- <b>Gráfico 19.</b> ¿De qué manera considera usted la transformación del restaurante al que frecuenta? ...	58
- <b>Gráfico 20.</b> ¿Cuál cree usted que ha sido la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta? .	60
- <b>Gráfico 21.</b> Encuesta a comensales de Restaurante El Cordón y la Rosa .....	66
- <b>Gráfico 22.</b> Protocolo de bioseguridad - Restaurante El Cordón y la Rosa .....	66
- <b>Gráfico 23.</b> Encuesta a comensales de Restaurante San Isidro .....	66
- <b>Gráfico 24.</b> Protocolo de bioseguridad – Restaurante San Isidro.....	66
- <b>Gráfico 25.</b> Encuesta a comensales de Restaurante Huarango Grill .....	67
- <b>Gráfico 26.</b> Protocolo de bioseguridad – Restaurante Huarango Grill.....	67
- <b>Gráfico 27.</b> Encuesta a comensales de Restaurante Chifa Kong.....	67
- <b>Gráfico 28.</b> Encuesta a comensales de Restaurante Chozza Náutica.....	67

## RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la incidencia de la Covid-19 en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020. Material y métodos: La tesis fue de tipo básico, el nivel de investigación fue descriptivo y diseño correlacional, se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas, la población fue 89 862 ciudadanos y la muestra fue 383 personas. Resultados: se logró evidenciar que, el 51% de personas si ha frecuentado algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19, aunque no lo hacen con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia (73%), por motivos de seguridad (60%) y otros por motivos económicos (24%), estos restaurantes algunas veces han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad (42%) y otros lo aplicaron siempre (39%); el 40% prefieren consumir en los restaurantes mediante la atención de delivery del propio restaurante, siendo este el consumo más seguro; el 67% indicó que el restaurante que frecuenta si ha tenido algunas transformaciones por el Covid-19; el 78% consideró positiva la transformación del restaurante de su preferencia; el 42% opinó que la transformación más resaltante del restaurante frecuentado fueron los protocolos de bioseguridad. Conclusiones: El 67% consideró que el restaurante frecuentado si tuvo algunas transformaciones por la Covid-19, el 56% señaló que el restaurante si les brindó una atención de calidad que respondió a sus expectativas y se identificó la satisfacción del cliente en la transformación de restaurantes.

**Palabras clave:** Transformación de restaurantes, Covid-19, medidas de bioseguridad.

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the incidence of Covid-19 in the transformation of restaurants in the Ica district in 2020. Material and methods: The thesis was of a basic type, the research level was descriptive and correlational design, the questionnaire was used as an instrument, the population was 89 862 citizens and the sample was 96 people. Results: It was possible to show that 51% of people have frequented a restaurant in the district of Ica in the times of Covid-19, although they do not do so as often as they did before the pandemic (73%), for security reasons (60%) and others for economic reasons (24%), these restaurants have sometimes applied biosafety measures correctly (42%) and others always applied it (39%); 40% prefer to consume in restaurants through the delivery service of the restaurant itself, this being the safest ;67% indicated that the restaurant they frequent has had some transformations due to Covid-19; 78% considered the transformation of the restaurant of their choice positive; 42% believed that the most outstanding transformation of the frequented restaurant was the biosafety protocols. Conclusions: 67% considered that the restaurant they frequented had some transformations due to Covid-19, 56% indicated that the restaurant did provide them with quality service that responded to their expectations and customer satisfaction was identified in the transformation of restaurants.

**Keywords:** Restaurant transformation, Covid-19, biosecurity measures

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (2021), informa que, el 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China), informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de la ciudad de Wuhan. El primer caso empezó con fiebre, tos seca, disnea y hallazgos radiológicos de infiltrados pulmonares bilaterales el 8 de diciembre de 2019. El 7 de enero de 2020 se identificó como agente causal del brote a un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2. La enfermedad causada por este nuevo virus se ha denominado por consenso internacional COVID-19. <sup>1a</sup>

De acuerdo a lo señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), a nivel mundial, los alojamientos brindan oferta laboral a 144 millones de ciudadanos, teniendo a 44 millones de ellos particularmente y unos 7 millones de empleadores. Estas empresas de turismo generalmente son micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) teniendo un promedio menor a 50 empleados y un 30% laboran en empresas con 2 a 9 trabajadores. <sup>2a</sup>

En el mundo, el virus de la COVID-19 tuvo un destructor impacto a nivel económico y laboral, siendo la más afectada la industria turística debido a las enérgicas medidas dictadas por el gobierno para frenar la pandemia, el mismo que en ese momento se veía lejana la probabilidad de volver a la normalidad, a pesar del levantamiento progresivo de estas medidas, las empresas que sobrevivieron a esta crisis continúan afrontando serias dificultades en esta etapa de recuperación. Según estimaciones de la (OIT, 2020), este virus provocó la pérdida de aproximadamente 305 millones de puestos de trabajo, siendo mayormente del sector turístico, con una reducción económica del sector del 45 al 70 %, y las empresas turísticas peruanas no se encuentran exentas, ya que igualmente han sido fuertemente golpeadas, aunque se estima una recuperación económica con mayor rapidez que las otras empresas de otros rubros. <sup>2b</sup>

Las empresas gastronómicas al igual que restobares han sido cerrados indefinidamente, como medida de emergencia, dictada por el gobierno, el mismo que culminará cuando la tasa de personas infectadas disminuya y el gobierno así lo considere.

Como hemos visto, la industria turística mundial viene enfrentando una serie de retos de supervivencia en el mercado en el contexto de la pandemia por la COVID-19, esto ha conllevado a que todos los actores de la industria del turismo y restaurantes, se vieran obligados a reinventarse haciendo uso de la innovación y la transformación digital para este propósito.

Ante el contexto de la pandemia y por la situación complicada, los restaurantes tuvieron que transformarse, haciendo uso de las tecnologías de la información hicieron una reingeniería a su propuesta gastronómica de acuerdo a las necesidades de un mercado sumido en la crisis económica, y en una cierta desconfianza en relación con las medidas de sanidad de sus proveedores gastronómicos, por ello, las medidas sanitarias cobraron una significativa relevancia ante esta situación, donde se buscó asegurar la higiene alimentaria, entre las transformaciones realizadas por los restaurantes fue el uso del delivery, sin perder de vista la experiencia del cliente al recibir su pedido, servicio take away o recojo en local, al igual que las nuevas cartas en código QR adaptadas al delivery que ofrecen al consumidor una nueva versión de sus restaurantes preferidos, la comunicación de las medidas sanitarias obligatorias, los pagos por aplicativos de banca móvil, hicieron de las redes sociales un elemento indispensable de marketing gastronómico.

Mediante la Resolución Ministerial N° 142-2020-PRODUCE (2020), se aprueba el Protocolo Sanitario de Operación ante el Covid-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades en materia de Restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local).<sup>3</sup>

Mediante Resolución Ministerial N° 163-2020-PRODUCE (2020), se aprueba el Protocolo Sanitario de Operación ante el Covid-19 del Sector Producción para el inicio gradual e incremental de actividades, de la Fase 1 de la reactivación productiva, en materia de servicio de entrega a domicilio (delivery) por terceros para las actividades: “Restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio y/o recojo en local”, y “Comercio electrónico de bienes para el hogar y afines”.<sup>4</sup>

Con Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE (2020), se aprueba el “Protocolo sanitario de operación ante el covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón”, con un aforo del 40% de su capacidad.<sup>5</sup>

Estudios realizados a nivel internacional por **Pulido L. y Cabello E. (2020)**<sup>6</sup>, en las conclusiones de su investigación realizada señala que, a pesar que el turismo fue la industria que movió la mayor economía en su país, con la pandemia por la Covid-19 el gobierno tuvo que tomar acciones económico-social y sanitarias, con la finalidad de reducir todo lo posible los efectos a consecuencia de esta pandemia; las mismas que restringieron la movilidad, el cierre de los sitios turísticos del país, igualmente de terminales, fronteras y aeropuertos, originando una casi nula demanda turística, desencadenando una alta tasa de desocupación y empobrecimiento.

**Pacheco C. y Conde I. (2020)**<sup>7</sup> en su investigación, determinaron que, el sector gastronómico, una vez concluida la cuarentena, tardará en reactivarse, por lo que los restaurantes han tenido que adaptarse a la nueva realidad y vienen prestando su servicio mediante la venta a domicilio o siendo

recogidos los pedidos en el local por los clientes; mediante esta modalidad las ventas han alcanzado un 30% de sus ventas prepandemia, no logrando cubrir sus costos de operación al 100%, viéndose obligadas estas empresas a tomar decisiones radicales con el fin de mantener a flote empresas, por lo que las medidas de bioseguridad deben ser implementadas y ejecutadas durante todo el proceso de comercialización en los restaurantes.

Estudios realizados a nivel nacional en Lima por **Paredes J., Alberca F., Arriola A., Ávila C., Gavidia M., Gómez E., Julca E., Llontop C., Marsano J., Noriega C., Zapata S. (2020)**<sup>8</sup> en su investigación realizada, en sus conclusiones menciona que, entre las propuestas para la reactivación económica del sector gastronómico sería establecer el servicio del delivery. Asimismo, los restaurantes tendrían que disminuir la cantidad de sus preparaciones.

**Cañazaca Y. y Mamani J. (2020)**<sup>9</sup>, en el estudio desarrollado en Lima indica que, la pandemia originada por la Covid-19 ha inducido al uso indispensable de herramientas tecnológicas con la finalidad que las diversas empresas se reactiven y vuelvan al mercado, a consecuencia de ello, algunos restaurantes adaptaron su sistema de ventas mediante la tecnología, utilizando los sistemas web o aplicaciones móviles, dando resultados positivos, siendo una solución más idónea, mencionando además en sus conclusiones que, lograron plantear y promover un programa con las condiciones de recepcionar y atender peticiones de alimentos en los restaurantes, este se encargaría de identificar las necesidades de los usuarios y del restaurante para la fácil ejecución de pedidos con rapidez, a través de herramientas tecnológicas que será de gran utilidad en este contexto que vivimos por la Covid-19.

No se ha encontrado información a nivel local acerca del tema de esta tesis.

La encuesta se aplicó a la población considerada en la muestra, 383 turistas locales consumidores en los diferentes restaurantes categorizados y no categorizados del distrito de Ica (según la consulta realizada en DIRCETUR, existen en el distrito de Ica restaurantes que se encuentran considerados en el directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados – restaurantes categorizados y/o clasificados)<sup>10</sup>, entre ellos, categorizado con 2 tenedores tenemos al Restaurante Huarango Grill. Entre otros: el Restaurante El Cordón y la Rosa, San Isidro, la Chozza Náutica, Chifa Kong, etc.

El objetivo general del presente trabajo académico fue determinar la incidencia de la Covid-19 en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020, y los objetivos específicos fueron determinar la relación de la calidad en el servicio con la transformación de restaurantes, asimismo, identificar la incidencia de la satisfacción del cliente en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19.

Esta tesis se encuentra conformado de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, Se incluyeron aspectos generales, la realidad problemática, antecedentes de investigaciones de la Covid-19 y la transformación de restaurantes, a nivel internacional, a nivel nacional y a nivel regional o local y finalmente el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Estrategia metodológica, se incluyó el diseño y la estrategia utilizada para obtener los datos de esta investigación, se determinó la población y la muestra utilizada, etc.

Capítulo III: Resultados, comprendió los resultados que se obtuvieron con los datos procesados, que fueron clasificados y ordenados en cuadros y gráficos.

Capítulo IV: Discusión, se realizó un análisis, comparación e interpretación de los resultados obtenidos en mi investigación.

Capítulo V: Conclusiones, se mencionó los argumentos finales de mi tesis.

Capítulo VI: Recomendaciones, se realizaron sugerencias respecto a la investigación.

Capítulo VII: Referencias bibliográficas, comprendió las fuentes de consulta que fueron utilizadas y consultadas en la elaboración de mi tesis.

Capítulo VIII: Anexos, son los documentos que se incluyeron, con la finalidad de complementar mi tesis.

## **1.1 La Covid-19**

El 31 de diciembre de 2019, la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, incluyendo siete casos graves, con una exposición común a un mercado mayorista de la ciudad de Wuhan. El primer caso empezó con fiebre, tos seca, disnea y hallazgos radiológicos de infiltrados pulmonares bilaterales el 8 de diciembre de 2019. El 7 de enero de 2020 se identificó como agente causal del brote a un nuevo coronavirus, el SARS-CoV-2. La enfermedad causada por este nuevo virus se ha denominado por consenso internacional COVID-19. (Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, 2021). <sup>1b</sup>

El Coronavirus COVID-19, es transmitido de persona a persona mediante unas gotitas que son expulsadas por una persona enferma al momento de hablar, cuando tose o al estornudar. Estas gotitas pueden ser inhaladas por otras personas que se encuentran cerca al enfermo, asimismo, pueden permanecer en cualquier tipo de superficie cercana, tales como mesas, pasamanos, lapiceros, etc. y ser tocadas por las manos y cuando nos tocamos los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar, el virus ingresa a nuestro organismo.

## **1.2 Pandemia en el turismo**

Las proyecciones del PIB nacional de las empresas del rubro turístico teniendo como meta el año 2022, las tasas no serán superiores al 0.63.

Es urgente el apoyo económico de parte del Estado peruano, a las empresas turísticas y a los sitios arqueológicos, que se manejan financieramente con costos altos. El Fondo de Apoyo Empresarial a las Mypes del Sector Turismo (FAE-Turismo) ascendente a 500 millones de soles (Revista digital Muy Interesante, 2020). <sup>11</sup>

## **1.3 Transformación de restaurantes**

Los restaurantes del mundo y los peruanos se vieron obligados a cerrar sus puertas durante estos últimos meses, como una medida para hacer frente a la pandemia de la Covid-19; la mayoría de ellos tuvieron que paralizar totalmente sus operaciones gastronómicas, acogiéndose a la suspensión perfecta de labores de sus trabajadores, sin embargo, la actual coyuntura que vivimos viene impulsando a la gran mayoría de restaurantes a adaptarse y transformarse para recuperar la confianza y seguir llegando a su clientela, que cada día, está más digitalizada (Perú Retail, 2020). <sup>12</sup>

Antes del covid-19 la venta online no era representativa para la industria gastronómica. Sin embargo, hoy está jugando un papel determinante para que los restaurantes puedan superar esta crisis (gastroeconomy, 2021).<sup>13</sup>

✓ Servicio de delivery

En este tipo de servicio se automatizará el proceso del pedido y se gestionará el pago, mientras que el restaurante se encargará de realizar la entrega de dicha orden a través de repartidores hacia el Usuario/Consumidor, implementando todas las medidas sanitarias dispuestas por el Gobierno.

✓ Servicio de takeout (pedidos para recoger en el local)

✓ Reservas online

Las reservas online en los restaurantes suponen una tendencia que está aportando significativamente a este tipo de empresas. Los administradores de restaurantes han empezado a optimizar su servicio de reservas a través de aplicaciones para smartphones, o bien, para interactuar directamente desde la web oficial. Se trata de una alternativa que está dejando de ser un plus digital y se ha convertido en una necesidad real. Es decir, ya no se trata simplemente de una iniciativa moderna y tecnológica para darle una mejor presentación al restaurante, sino que se presenta como una opción para optimizar y darle mayor finalidad a las reservas del restaurante.

Entre las ventajas del servicio de reservas online tenemos:

- Control total: La principal razón por la que los restaurantes ya están utilizando la tecnología online para aceptar reservas en restaurantes, se debe a que se mantiene un control total de las reservas, con lo que será más fácil llevar un control del aforo permitido de acuerdo a ley, y toda la información será registrada en una base de datos, con los datos del cliente.
- Pagos online: Permite concretar los pagos para asegurar la mesa disponible de manera independiente, evitando hacer largas colas y aglomeración, que es lo que se debe evitar a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad contra el Covid-19; efectuándose dicho pago a través de tarjetas de crédito, débito y otros.
- Conocer a los clientes: Mediante esta gran ventaja se puede identificar a los clientes que prefieren asistir al restaurante en horas de la tarde o en la noche. Si se optimiza más la aplicación, se podrá conocer las preferencias de los clientes.

- **Horario abierto:** Otra gran ventaja de las reservas online para restaurantes es que el cliente podrá reservar en cualquier momento, incluso en la madrugada, podrá entrar al sistema y establecer su reserva, el mismo que sería imposible hacer por vía telefónica a esa hora.
- **Fidelización:** Se puede crear un sistema de ofertas y descuentos por el uso de dicha alternativa tecnológica. Se trata de una opción que más temprano que tarde tendrá impacto, promocionando la idea de negocio. Habrá clientes que referirán a otros clientes, generando así una reacción en cadena por el valor inteligente que tiene el sistema de reservas.

Mediante este sistema de pedidos, se permitirá “generar liquidez, aliviar la carga logística y operativa de los restaurantes por medio de la tecnología, y brindar un mayor control sobre la entrega del producto para el restaurante y el comensal.

Las ciudades que cuentan con esta plataforma son Lima, Cusco, Chiclayo, Cajamarca, Arequipa, Trujillo, Pucallpa, Piura, Tarma y Lurin, y los servicios que brinda esta plataforma son:

#### **Cómo realizar un pedido:**

Otra de las transformaciones a la que han tenido que adaptarse los restaurantes es en la modalidad de pago del pedido solicitado, que es realizado mediante la conocida tarjeta de crédito, débito, transferencia interbancaria, yape, plin, código QR, etc.

### **1.4 Aspectos generales en restaurantes**

Los Restaurantes y Servicios Afines que opten por brindar el servicio establecido en el protocolo, previamente deberán dar cumplimiento a lo establecido en el D.S. N° 080-2020-PCM (2020), que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”, sus modificatorias y ampliaciones.<sup>14</sup>

Asimismo, deberán elaborar el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición de COVID-19” de acuerdo con lo establecido a la R.M. N° 448-2020- MINSA (2020), así como lo dispuesto en el protocolo sectorial, entre ellos:<sup>15</sup>

- ✓ Cumplir la Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA que aprueba la Norma

Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los y restaurantes servicios afines. <sup>16</sup>

- ✓ Implementar una política de no contacto durante el servicio
- ✓ Brindar el servicio en los horarios que establezcan las autoridades nacionales

### **1.5 Medidas preventivas sanitarias y operativas**

El restaurante deberá implementar las medidas preventivas sanitarias y operativas establecidas en la normativa, según sean las condiciones de cada local.

#### **Equipos de protección de personal (EPP):**

- ✓ El empleador debe cumplir con los lineamientos de medidas de protección personal, tomando en consideración que los EPP son de acuerdo al puesto de trabajo con riesgo de exposición a Covid-19, según su nivel de riesgo.
- ✓ Los EPP que deben portar los empleados se componen principalmente de los siguientes: mascarillas quirúrgicas (riesgo mediano de exposición), mascarilla comunitaria (riesgo bajo de exposición (de precaución), careta facial, gafas de protección, guantes, cofia, delantal plástico, según el nivel de riesgo de puesto de trabajo. Según lo señala la R.M 822-2018/MINSA “Para aquellos alimentos que requieran una manipulación directa, previa al consumo inmediato (maki, pelado y cortado de frutas/verduras, entre otros), se debe utilizar guantes de primer uso”.
- ✓ El personal de servicio (mozo, azafata, etc.), en la atención deberá respetar el distanciamiento de al menos un metro con el cliente cuando éste tenga puesta la mascarilla.
- ✓ Si el cliente se retira la mascarilla la distancia entre el personal de servicios y el cliente debe ser de mínimo dos metros. De no ser posible esto, el personal de servicio debe utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de al menos un metro.
- ✓ Realizar el cambio de los EPP descartables diariamente o cada vez que sea necesario. No olvidar que el uso de guantes no lo exime del lavado frecuente de manos y aplicación de la solución desinfectante.

## **Instalaciones y servicios**

### **a) Los requisitos básicos que deben cumplirse son:**

- ✓ El administrador deberá respetar el distanciamiento social en las áreas correspondientes (preparación, bar, recepción, almacenes, vestuario, salón, etc.) definiendo el aforo de acuerdo con la normativa vigente.
- ✓ Señalizar las filas de espera respetando el distanciamiento social de al menos un metro.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1 Metodología

Para el desarrollo de esta tesis, utilicé:

#### **Tipo de investigación:**

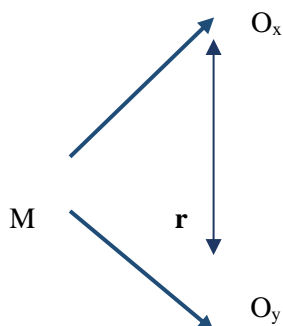
Básico debido a que en esta investigación se buscó incrementar el conocimiento sobre el tema que es de interés mundial, nacional con perspectiva local, como es la transformación de restaurantes del distrito de Ica, originada por la pandemia debido a la Covid-19.

#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, porque se estudió la transformación de los restaurantes ubicados en el distrito de Ica, como consecuencia de la Covid-19 y las características y perfiles de personas que se sometió al análisis.

#### **Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación fue correlacional, ya que se buscó establecer la relación existente entre las variables, medidas mediante la muestra y en un tiempo determinado, por ello observamos y analizamos las variables que son la Covid-19 y la transformación de los restaurantes del distrito de Ica, siendo su diagrama el siguiente:



Donde:

M : Es la muestra seleccionada.

O<sub>x</sub> : Observación obtenida sobre la variable independiente

O<sub>y</sub>: Observación obtenida sobre la variable dependiente

r : Relación entre: X – Y

## 2.2 Población y Muestra

### Población:

La población estuvo constituida por los habitantes del distrito de Ica, comprendidos entre las edades mayores de 20 años y menores de 65 años que son 89 862 ciudadanos. (Censos Nacionales, 2017) <sup>17</sup>

### Muestra:

Estuvo conformada por las personas que consumieron en los restaurantes del distrito de Ica, los cuales son 383, cantidad que se determinó con la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 *(N-1) + z^2 *p*q}$$

En donde:

n = muestra

N = Población (89 862)

E = margen de error (0.5%) (0.05)

P = probabilidad de que el evento ocurra (0.5)

Q = probabilidad de que el evento no ocurra (0.5)

z<sup>2</sup> = Nivel de confiabilidad (1.96)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,5 * 0,5 * 89\ 862}{(0,05)^2 (89\ 862 - 1) + (1.96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 3.8416 * 0,5 * 0,5 * 89\ 862$$

---

$$0.0025 * 89\ 861 + 3.8416 * 0,5 * 0,5$$

$$n = \frac{86\,303.4649}{224.6525 + 0.9604}$$

$$n = \frac{86\,303.4649}{225.6129}$$

$$n = 383$$

### **2.3 Recolección de datos**

Hice la recopilación de información y los datos obtenidos fueron durante los meses de marzo y abril de 2021, según lo señalé en el cronograma de actividades de mi proyecto de tesis, utilicé como fuente de datos el registro de un cuestionario aplicado a los turistas locales del distrito de Ica, que consumieron en los diversos restaurantes categorizados y no categorizados, ubicados en el mercado del distrito de Ica, entre ellos, el Restaurante La Choza Náutica, San Isidro, Chifa Kong, El Cordón y la Rosa. Se optó por no aplicar la encuesta a la totalidad de restaurantes del mercado de Ica, debido al estado de emergencia por el que atravesó el país, a consecuencia de la Covid-19.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados

Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de 383 personas, han sido clasificados en los siguientes cuadros y gráficos:

**Tabla N° 01**

#### **Grupo etario de los encuestados**

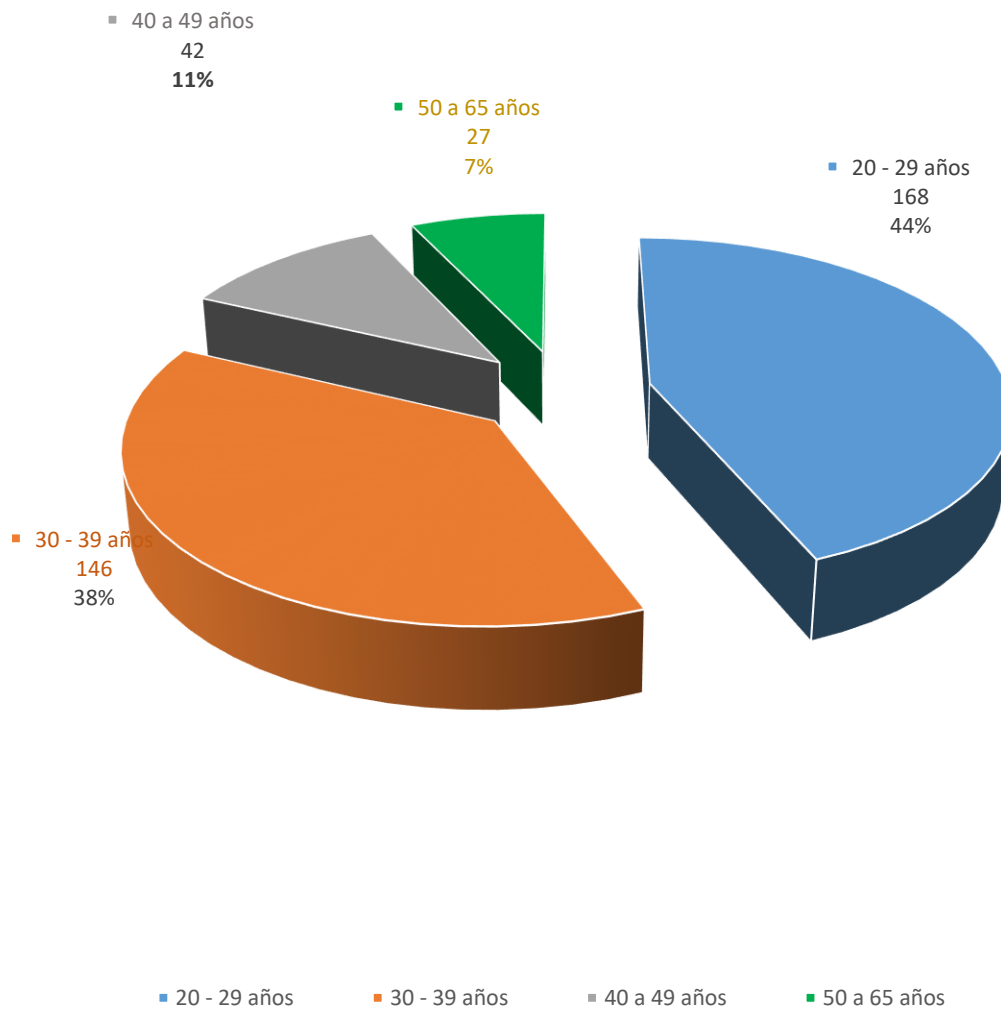
<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	20-29 años	<b>168</b>	<b>44</b>
2	30-39 años	<b>146</b>	<b>38</b>
3	40-49 años	<b>42</b>	<b>11</b>
4	50 -65 años	<b>27</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

#### **Interpretación:**

El grupo etario de la mayoría de encuestados son de 20 - 29 años, representando el 44% (168), de 30 – 39 años el 38% (146), de 40 – 49 años el 11% (42) y de 50 – 65 años el 7% (27).

**GRÁFICO N° 01**  
**Grupo etario de los encuestados**



**Tabla N° 02**

**Género de los encuestados**

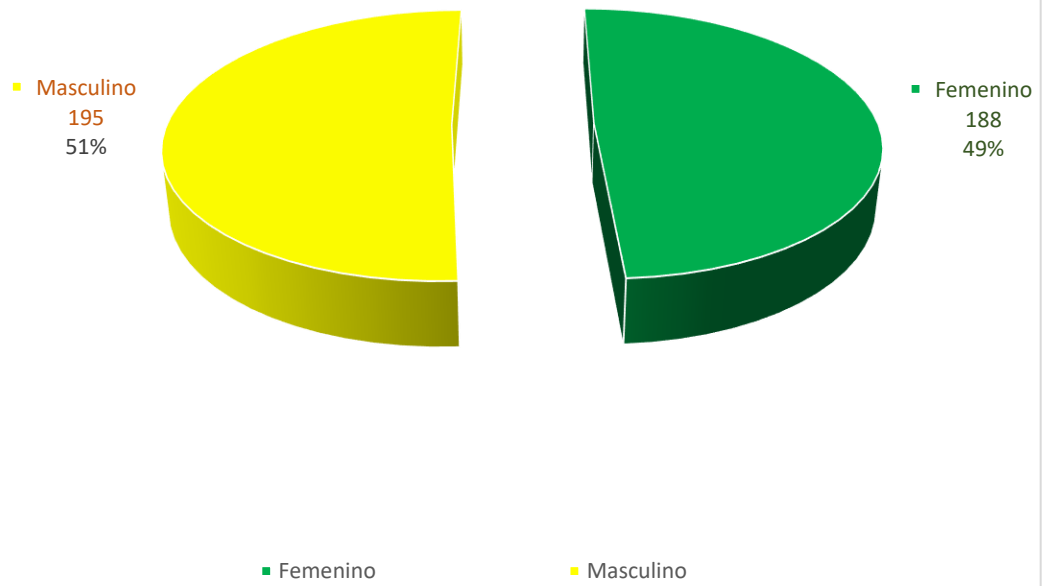
<b>N°</b>	<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
1	Femenino	<b>188</b>	<b>49</b>
2	Masculino	<b>195</b>	<b>51</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de las personas encuestadas fueron del género masculino representado por el 51% (195) y el 49% (188) fueron del sexo femenino.

**GRÁFICO N° 02**  
**Género de los encuestados**



**Tabla N° 03**

**¿Ha frecuentado usted algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19?**

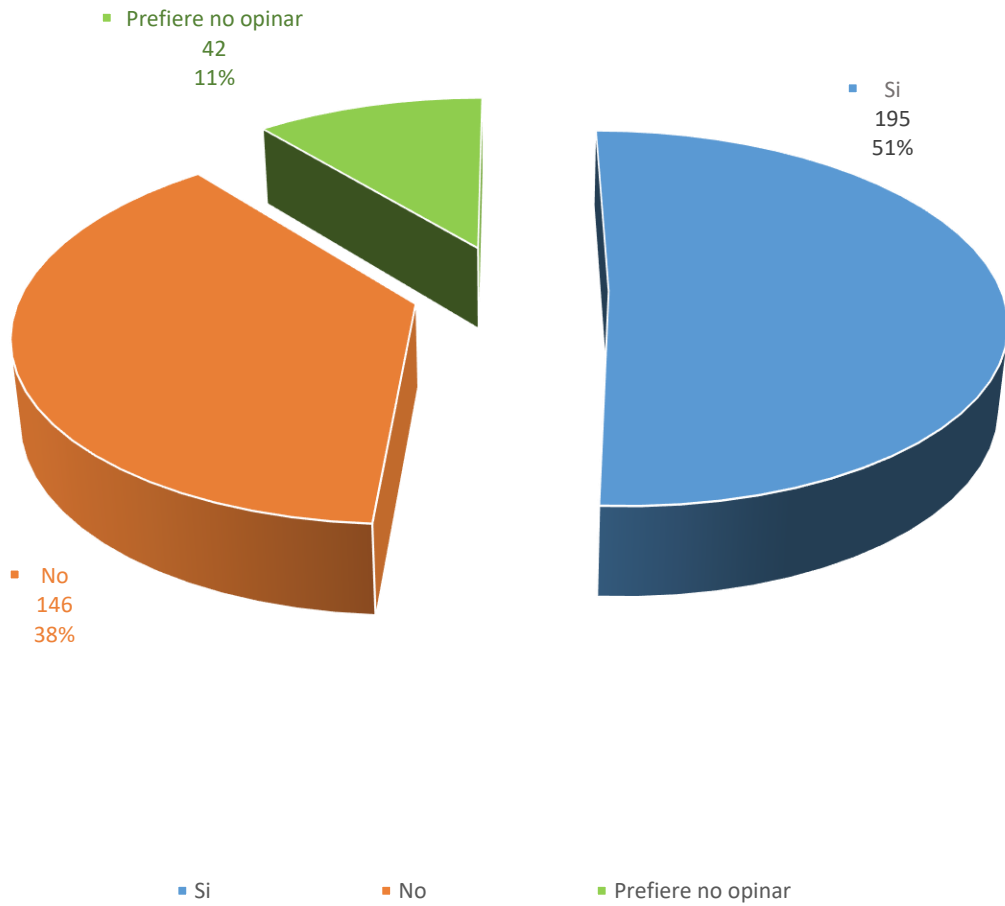
<b>N°</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Si	<b>195</b>	<b>51</b>
2	No	<b>146</b>	<b>38</b>
3	Prefiere no opinar	<b>42</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de personas si ha frecuentado algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19, representando el 51% (195), el 38% (146) no lo hicieron y el 11% (42) prefiere no opinar.

**GRÁFICO N° 03**  
**¿Ha frecuentado usted algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19?**



**Tabla N° 04**

**¿Consume usted en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19?**

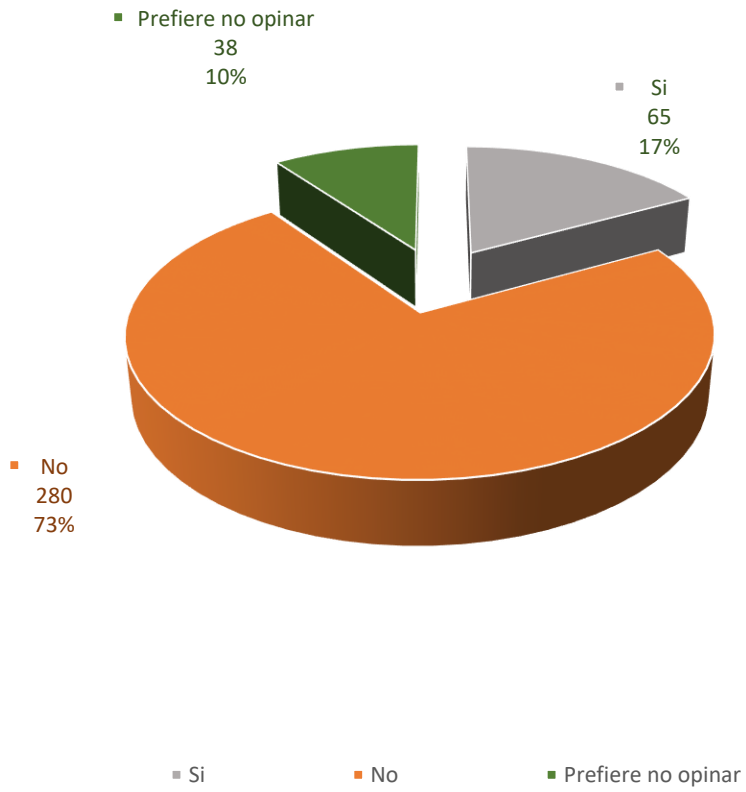
<b>N°</b>	<b>Consume en restaurantes</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Si	<b>65</b>	<b>17</b>
2	No	<b>280</b>	<b>73</b>
3	Prefiere no opinar	<b>38</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de personas encuestadas no consume en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19, representando el 73% (280), el 17% (65) indicaron que si lo hacen y el 10% (38) que prefieren no opinar.

**GRÁFICO N° 04**  
**¿Consumen usted en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19?**



**Tabla N° 05**

**¿Por qué no consume usted los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19?**

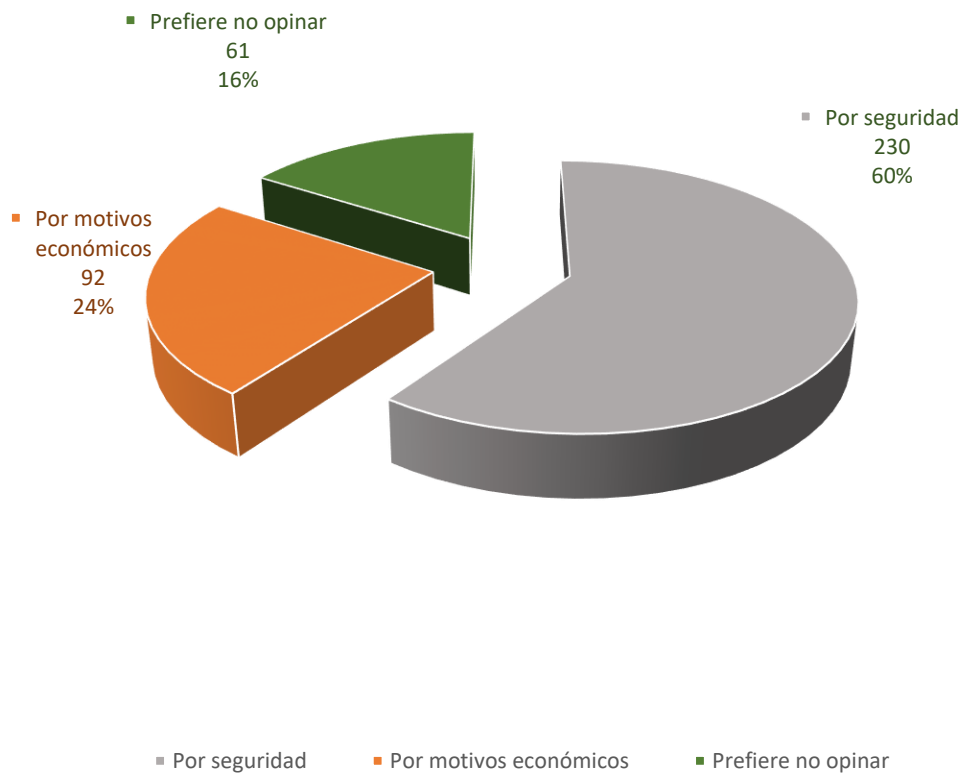
<b>N°</b>	<b>Consumo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Por seguridad	<b>230</b>	<b>60</b>
2	Por motivos económicos	<b>92</b>	<b>24</b>
3	Prefiere no opinar	<b>61</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de personas encuestadas indicaron que no consume en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19 por seguridad, representando el 60% (230), el 24% (92) no lo hacen por motivos económicos y el 16% (61) prefieren no opinar.

**GRÁFICO N° 05**  
**¿Por qué no consume usted los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la pandemia por Covid-19?**



**Tabla N° 06**

**¿Los restaurantes donde ha consumido han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19?**

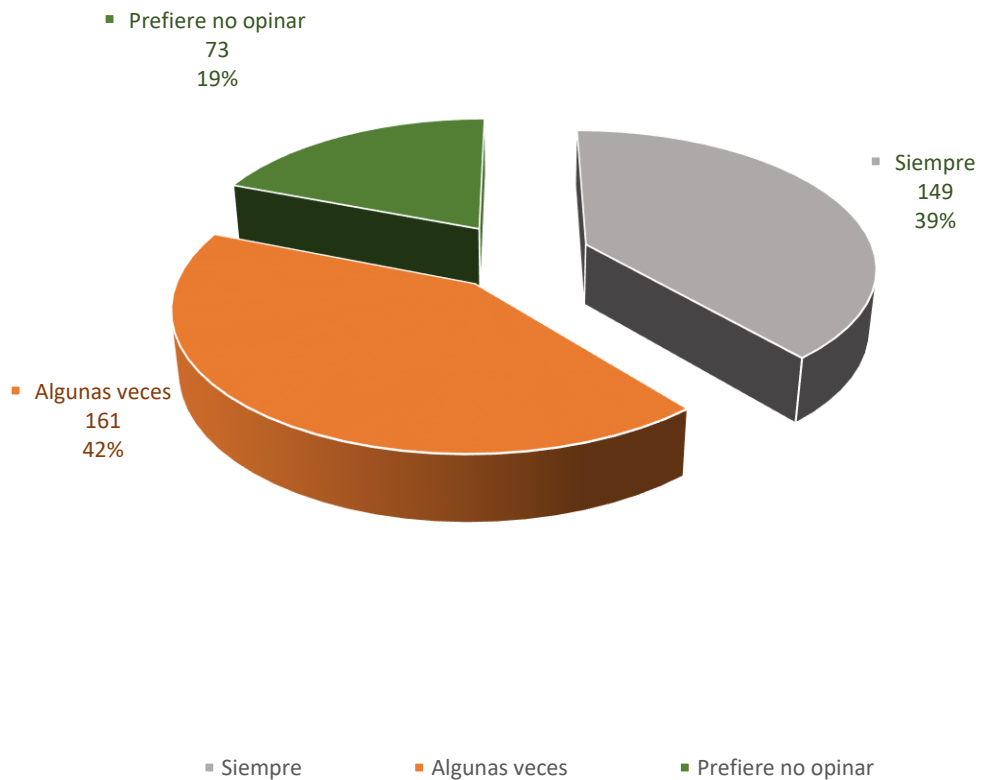
<b>N°</b>	<b>MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
			<b>%</b>
1	Siempre	149	39
2	Algunas veces	161	42
3	Prefiere no opinar	73	19
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

### **Interpretación:**

La mayoría de las personas encuestadas mencionaron que los restaurantes donde han consumido, algunas veces han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19, representando el 42% (161), siempre lo aplicaron el 39% (149) y finalmente, el 19% (73) que prefieren no opinar.

**GRÁFICO N° 06**  
**¿Los restaurantes donde ha consumido han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19?**



**Tabla N° 07**

**¿Volvería usted a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19?**

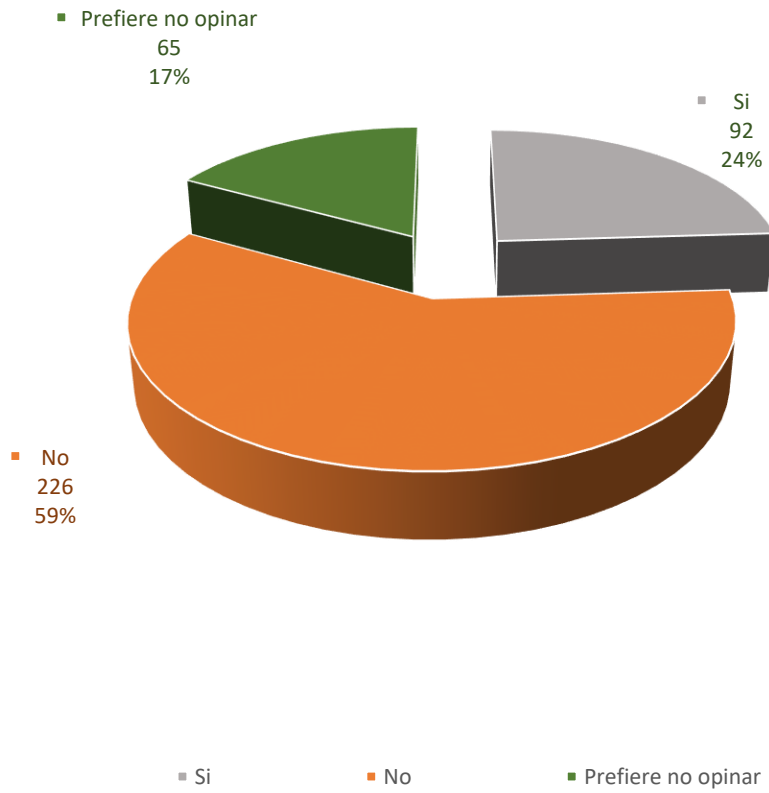
<b>N°</b>	<b>Consumo en restaurantes</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Si	92	24
2	No	226	59
3	Prefiere no opinar	65	17
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados mencionaron que no volverían a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19, representando el 59% (226), el 24% (92) señalaron que si lo harían y el 17% (65) que prefirieron no opinar.

**GRÁFICO N° 07**  
**¿Volvería usted a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19?**



**Tabla N° 08**

**¿Cuáles son los restaurantes que considera cumplen con los protocolos de bioseguridad?**

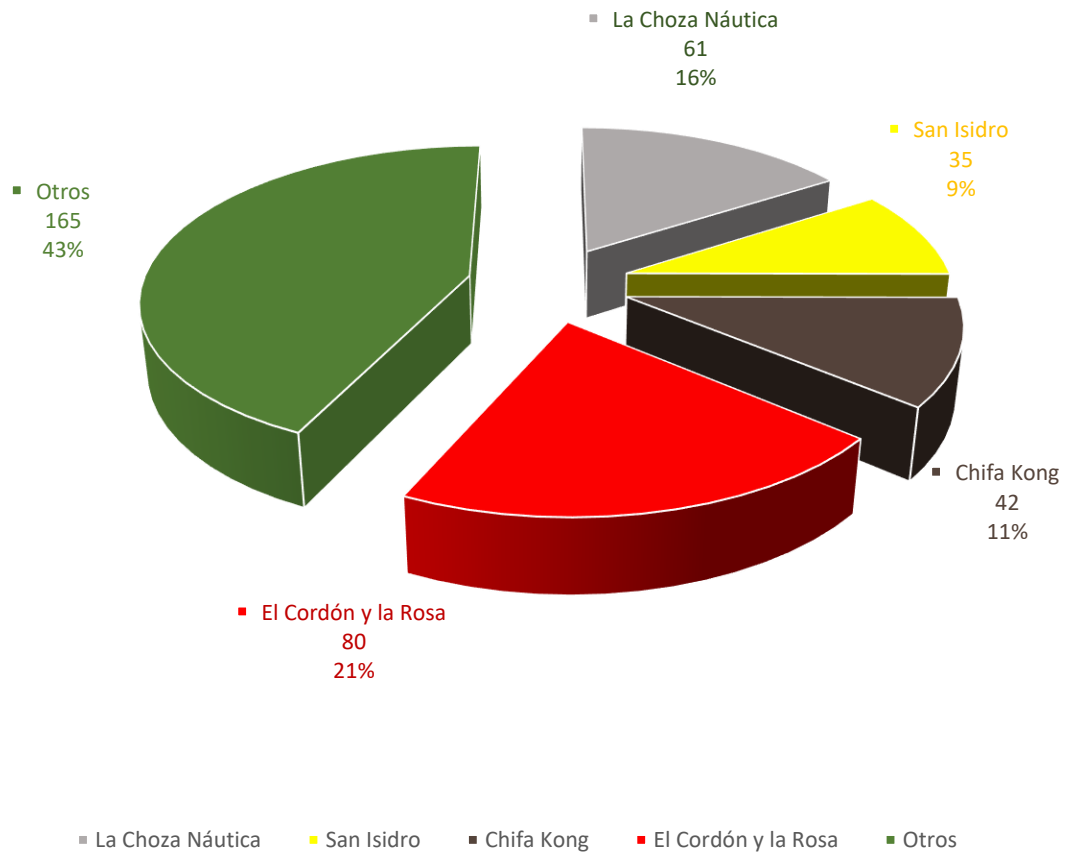
<b>N°</b>	<b>Restaurantes que cumplen protocolos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	La Choza Náutica	<b>61</b>	<b>16</b>
2	San Isidro	<b>35</b>	<b>9</b>
3	Chifa Kong	<b>42</b>	<b>11</b>
4	El Cordón y la Rosa	<b>80</b>	<b>21</b>
5	Otros	<b>165</b>	<b>43</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados que consideran que son los restaurantes que cumplen con los protocolos de bioseguridad son los catalogados como otros, representando el 43% (165), el 21% (80) consideran al Cordón y la Rosa, el 16% (61) considera a La Choza Náutica, el 11% (42) al Chifa Kong y el 9% (35) a San Isidro. La alternativa Otros tiene un porcentaje muy alto, porque muchos de los encuestados consideraban que el restaurante Huarango Grill cumple con los protocolos de seguridad y no fueron considerados entre las alternativas.

**GRÁFICO N° 08**  
**¿Cuáles son los restaurantes que considera cumplen con los protocolos de bioseguridad?**



**Tabla N° 09**

**¿De qué manera prefiere consumir en los restaurantes?**

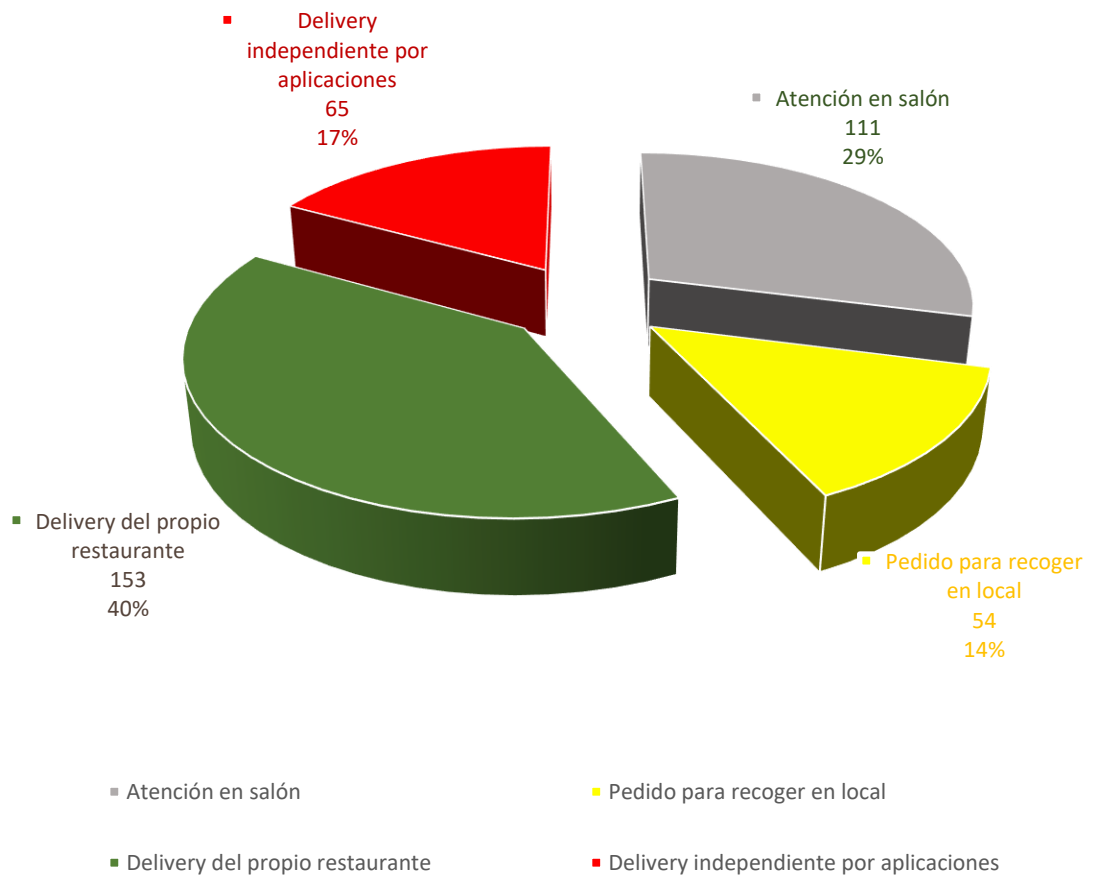
<b>N°</b>	<b>Restaurantes que cumplen protocolos</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Atención en salón	<b>111</b>	<b>29</b>
2	Pedido para recoger en local	<b>54</b>	<b>14</b>
3	Delivery del propio restaurante	<b>153</b>	<b>40</b>
4	Delivery independientes por aplicaciones	<b>65</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de las personas encuestadas refirieron que prefiere consumir en los restaurantes mediante la atención de delivery del propio restaurante, representando el 40% (153), el 29% (111) prefieren atención en salón, el 17% (65) prefiere hacerlo mediante pedidos por delivery independientes por aplicaciones y el 14% (54) prefiere realizar pedidos para recoger en el local.

**GRÁFICO N° 09**  
**¿De qué manera prefiere consumir en los restaurantes?**



**Tabla N° 10**

**A su criterio ¿Cuál considera usted el consumo más seguro?**

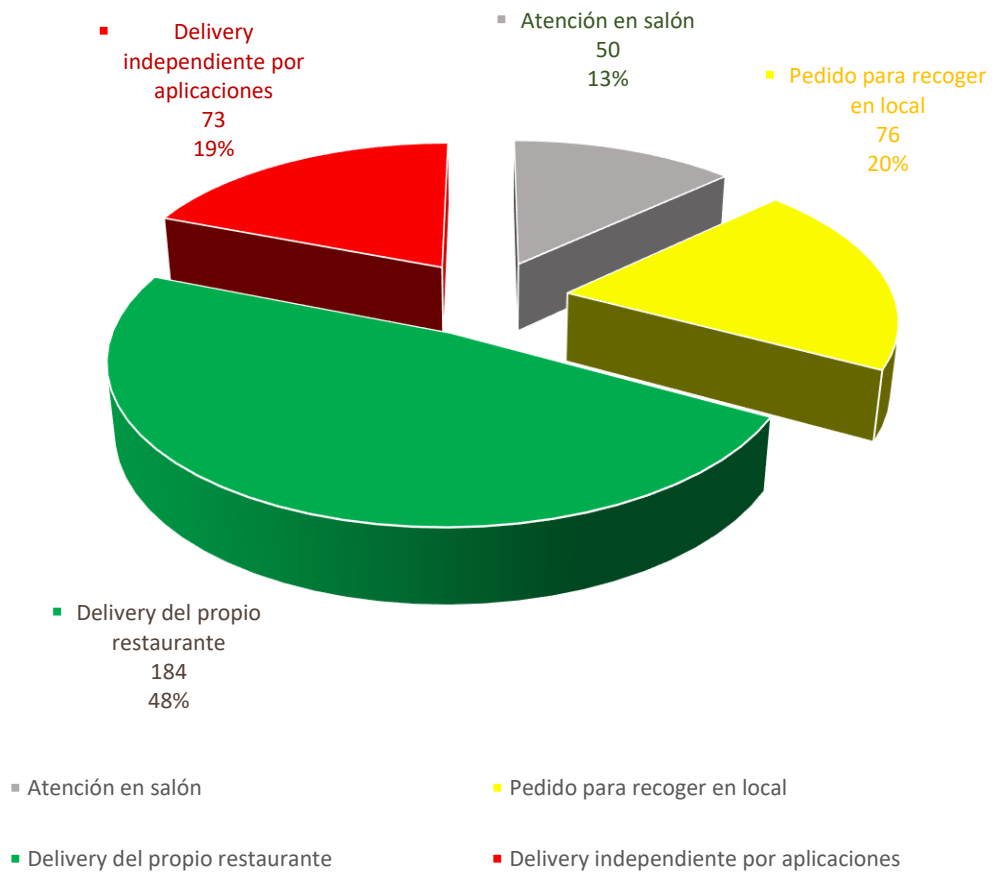
<b>N°</b>	<b>Consumo más seguro</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Atención en salón	<b>50</b>	<b>13</b>
2	Pedido para recoger en local	<b>76</b>	<b>20</b>
3	Delivery del propio restaurante	<b>184</b>	<b>48</b>
4	Delivery independientes por aplicaciones	<b>73</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados consideran que el consumo más seguro es mediante el servicio de delivery del propio restaurante, representando el 48% (184), el 20% (76) mediante pedido para recoger en el local, el 19% (73) a través de delivery independientes por aplicaciones y el 13% (50) prefiere la atención en salón.

**GRÁFICO N° 10**  
**A su criterio ¿Cuál considera usted el consumo más seguro?**



**Tabla N° 11**

**Cuando recoge su pedido en local, ¿El personal del restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad?**

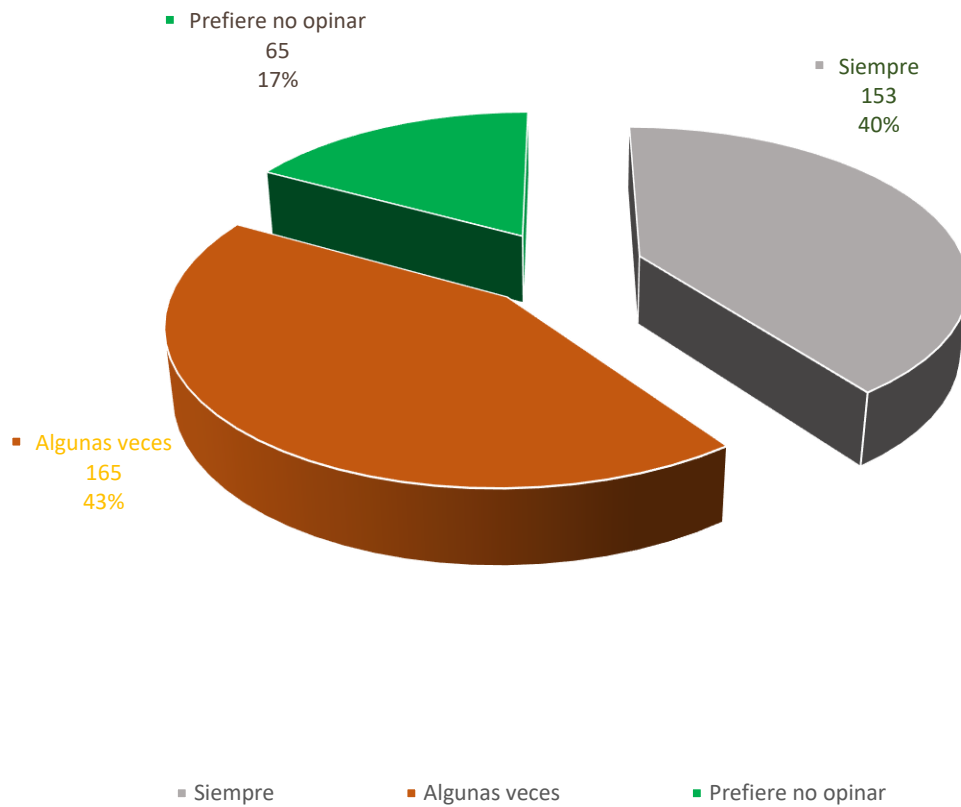
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Siempre	<b>153</b>	<b>40</b>
2	Algunas veces	<b>165</b>	<b>43</b>
3	Prefiere no opinar	<b>65</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados refirieron que, al recoger su pedido en local, solo algunas veces el personal del restaurante cumplía con los protocolos de bioseguridad, representando el 43% (165); el 40% (153) mencionaron que siempre lo hacen y el 17% (65) prefirieron no opinar.

**GRÁFICO N° 11**  
**Cuándo recoge su pedido en local, ¿El personal del restaurante cumple con los protocolos de bioseguridad?**



**Tabla N° 12**

**¿Al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto cumple estrictamente con los protocolos de bioseguridad?**

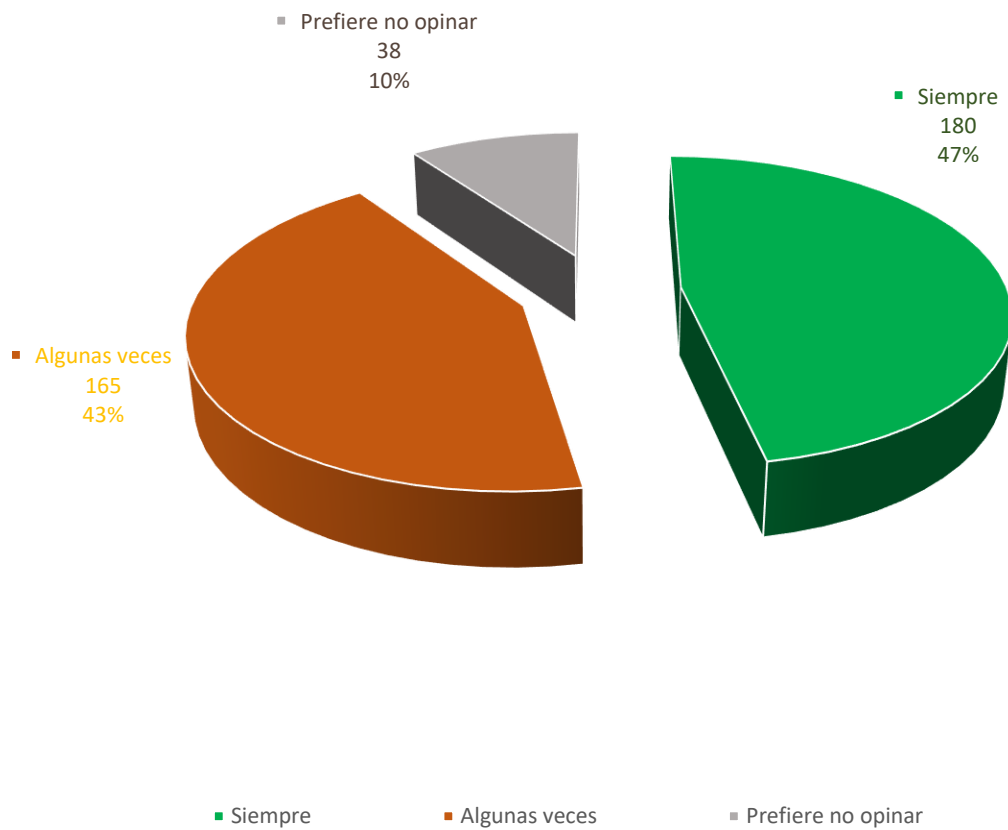
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Siempre	<b>180</b>	<b>47</b>
2	Algunas veces	<b>165</b>	<b>43</b>
3	Prefiere no opinar	<b>38</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados señalaron que, al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto siempre cumplió estrictamente con los protocolos de bioseguridad, representando el 47% (180); el 43% (165) indicaron que solo lo hicieron algunas veces y finalmente el 10% (38) prefirieron no opinar.

**GRÁFICO N° 12**  
**¿Al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto cumple estrictamente con los protocolos de bioseguridad?**



**Tabla N° 13**

**¿Al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio es rápido?**

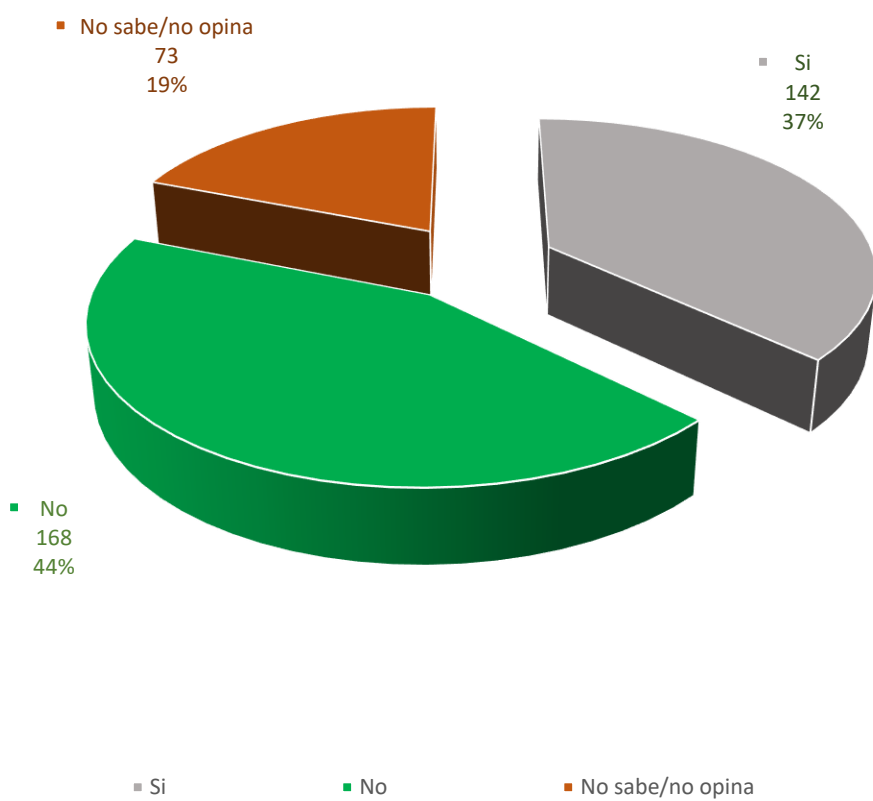
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Si	<b>142</b>	<b>37</b>
2	No	<b>168</b>	<b>44</b>
3	No sabe/no opina	<b>73</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados mencionaron que, al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio no es rápido, representando el 44% (168); el 37% (142) dijeron que si era rápido y finalmente el 19% (73) mencionaron que no sabe o no quisieron opinar.

**GRÁFICO N° 13**  
**¿Al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio es rápido?**



**Tabla N° 14**

**¿Al momento de hacer el pago, la atención es rápida?**

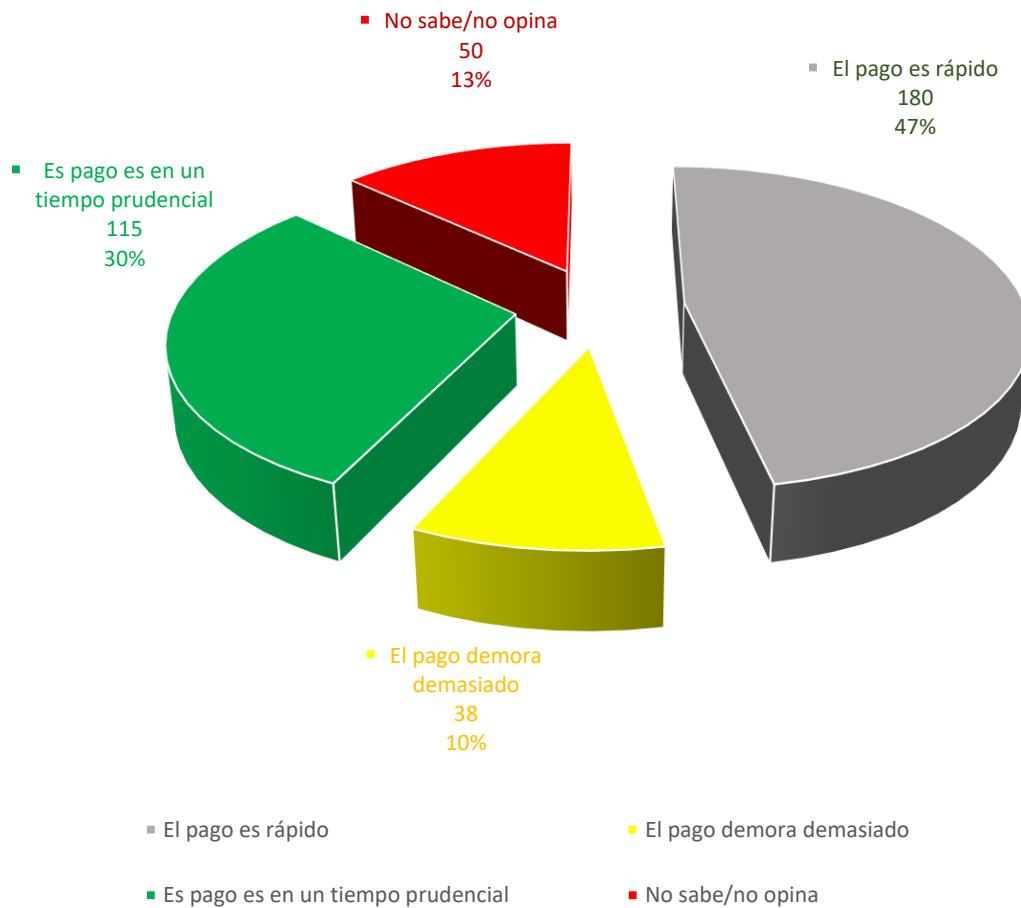
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	El pago es rápido	<b>180</b>	<b>47</b>
2	El pago demora demasiado	<b>38</b>	<b>10</b>
3	El pago es en un tiempo prudencial	<b>115</b>	<b>30</b>
4	No sabe/no opina	<b>50</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados señalaron que, al momento de hacer el pago, la atención si es rápida, representando el 47% (180); el 30% (115) mencionaron que el pago se realizó en un tiempo prudencial; el 13% (50) refirió no opinar y finalmente el 10% (38) señalaron que el pago demoró demasiado.

**GRÁFICO N° 14**  
**¿Al momento de hacer el pago, la atención es rápida?**



**Tabla N° 15**

**¿De qué manera considera el tiempo de espera al recoger su pedido en local?**

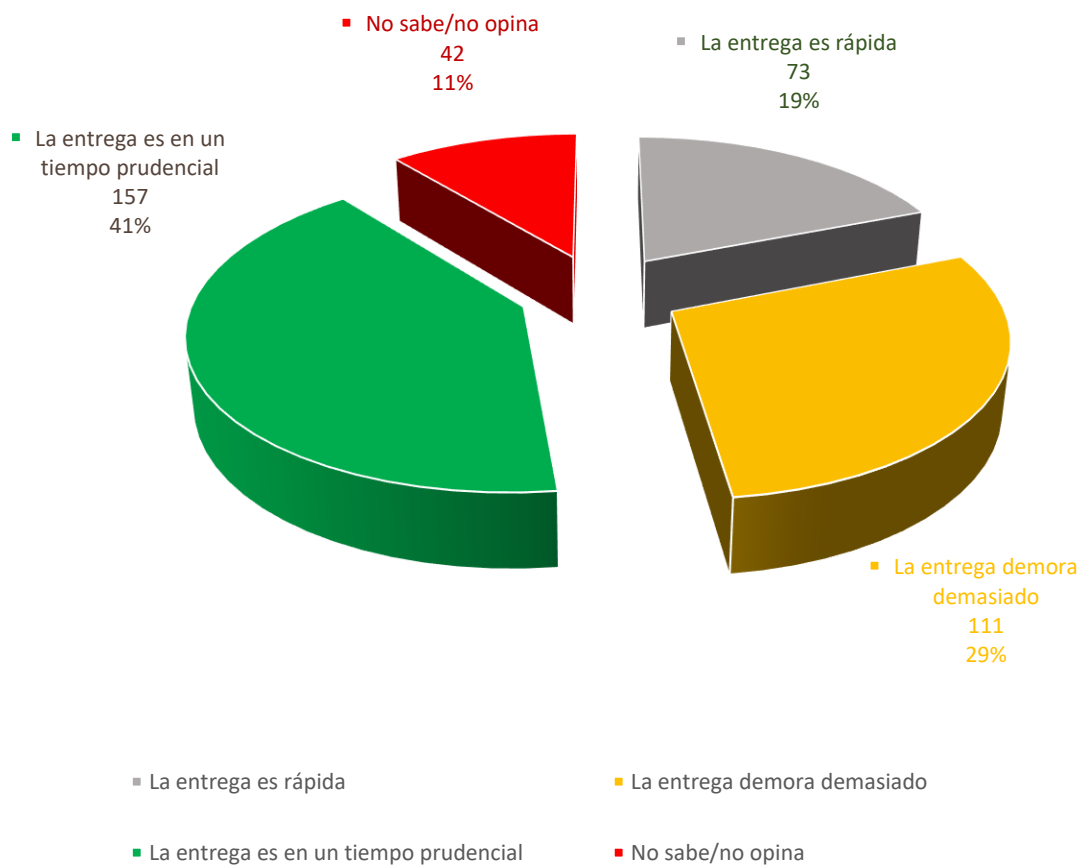
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	La entrega es rápida	<b>73</b>	<b>19</b>
2	La entrega demora demasiado	<b>111</b>	<b>29</b>
3	La entrega es en un tiempo prudencial	<b>157</b>	<b>41</b>
4	No sabe/no opina	<b>42</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados consideraron que, el tiempo de espera al recoger su pedido en local se realiza en un tiempo prudencial, representando el 41% (157), el 29% (111) señalaron que la entrega demora demasiado; el 19% (73) opinaron que la entrega es rápida y finalmente el 11% (42) indicaron que no sabían o no querían opinar.

**GRÁFICO N° 15**  
**¿De qué manera considera el tiempo de espera al recoger su pedido en local?**



**Tabla N° 16**

**¿El restaurante le brinda una atención de calidad que responde a sus expectativas?**

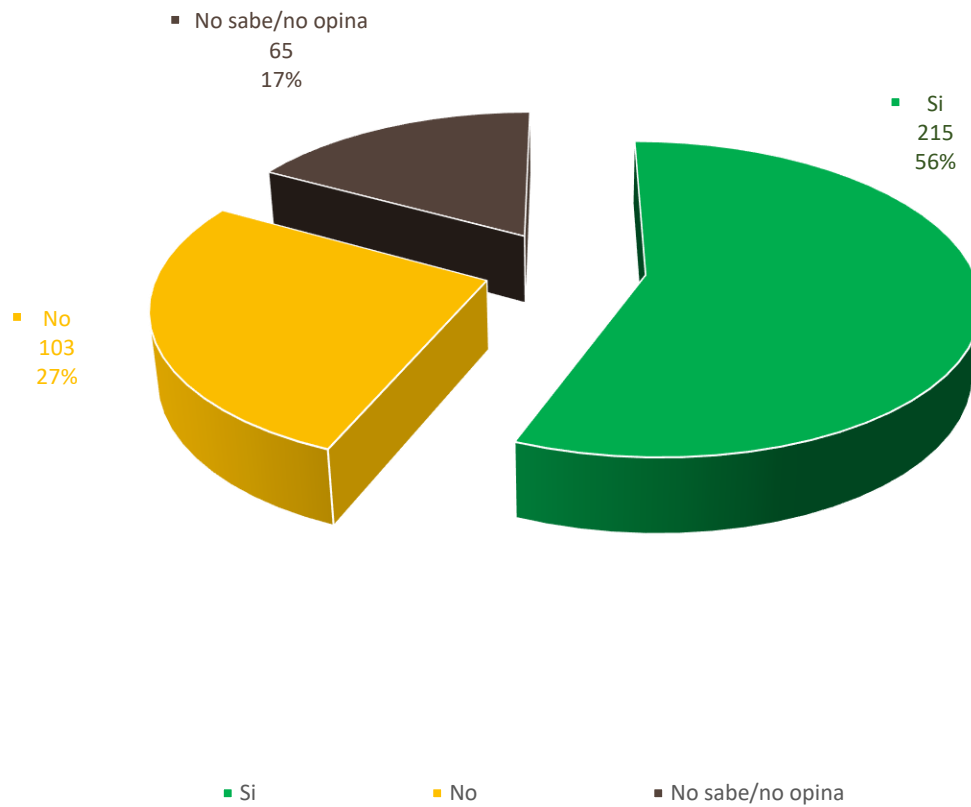
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Si	<b>215</b>	<b>56</b>
2	No	<b>103</b>	<b>27</b>
3	No sabe/no opina	<b>65</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de las personas encuestadas señalaron que el restaurante si les brindó una atención de calidad que respondió a sus expectativas, representando el 56% (215), el 27% (103) indicaron que no lo hicieron y el 17% (65) que refirieron no saber o no quisieron opinar.

**GRÁFICO N° 16**  
**¿El restaurante le brinda una atención de calidad que responde a sus expectativas?**



**Tabla N° 17**

**¿Utiliza el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante?**

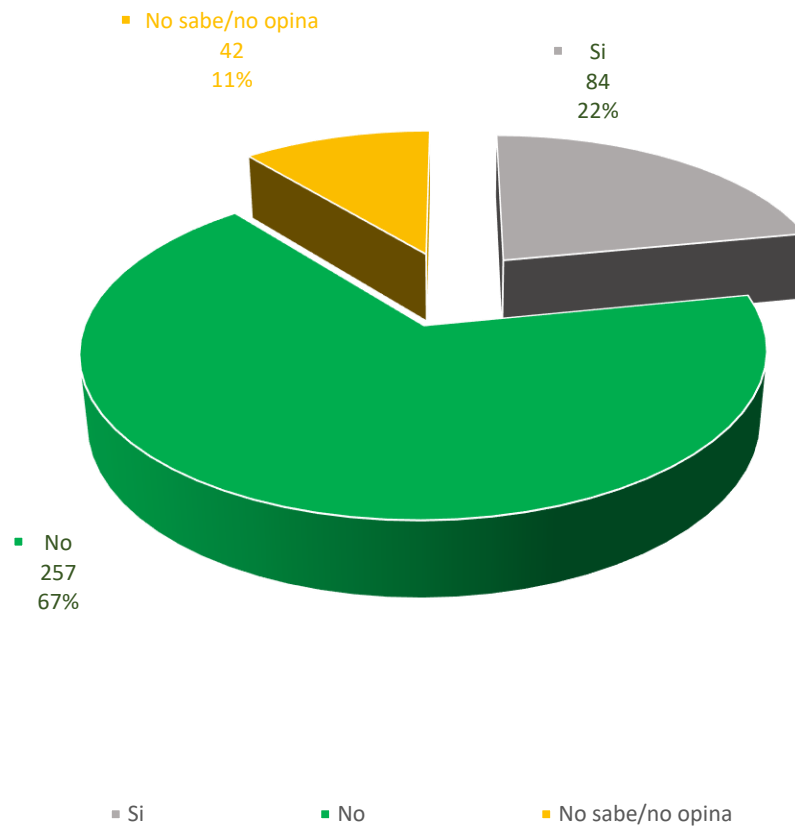
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Si	84	22
2	No	257	67
3	No sabe/no opina	42	11
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados manifestaron que no utilizan el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante, representando el 67% (257), el 22% (84) indicaron que si lo hacen y finalmente el 11% (42) que mencionaron que no saben o no quisieron opinar.

**GRÁFICO N° 17**  
**¿Utiliza el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante?**



**Tabla N° 18**

**¿Considera usted que el restaurante al que frecuenta ha tenido alguna transformación por el Covid-19?**

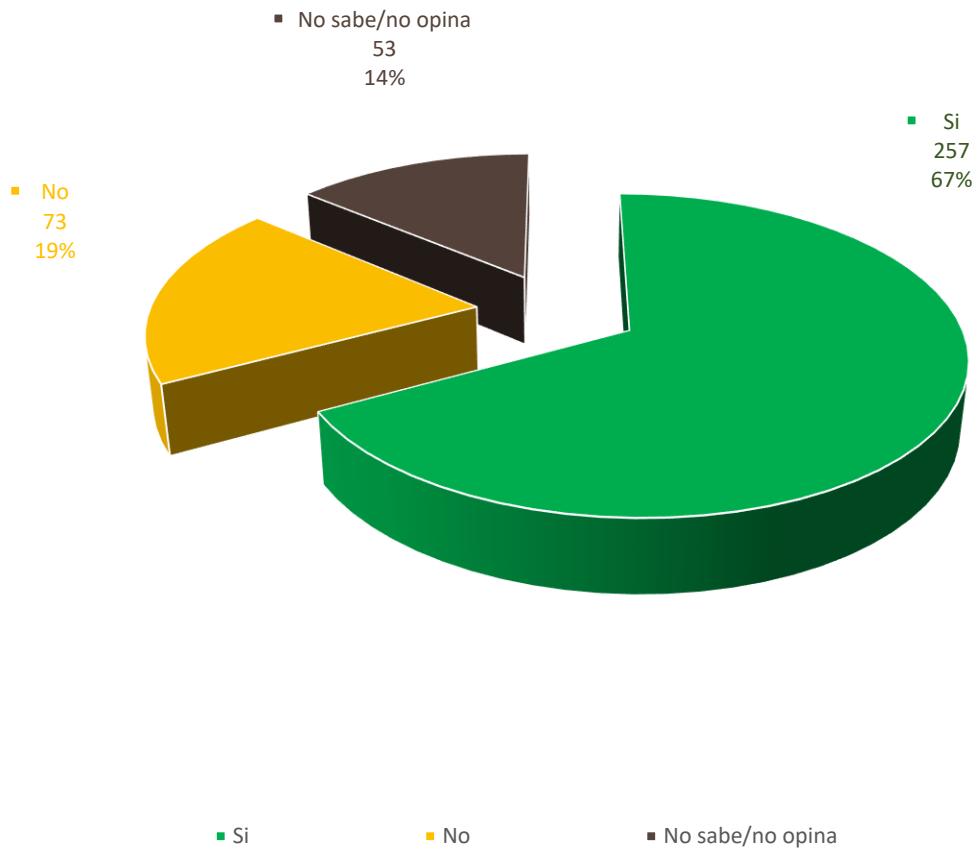
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Si	<b>257</b>	<b>67</b>
2	No	<b>73</b>	<b>19</b>
3	No sabe/no opina	<b>53</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados consideran que el restaurante al que frecuenta si ha tenido algunas transformaciones por el Covid-19, representando el 67% (257), el 19% (73) indicaron que no lo han hecho y finalmente el 14% (53) que prefirieron no opinar.

**GRÁFICO N° 18**  
**¿Considera usted que el restaurante al que frecuenta ha tenido alguna transformación por el Covid-19?**



**Tabla N° 19**

**¿De qué manera considera usted la transformación del restaurante al que frecuenta?**

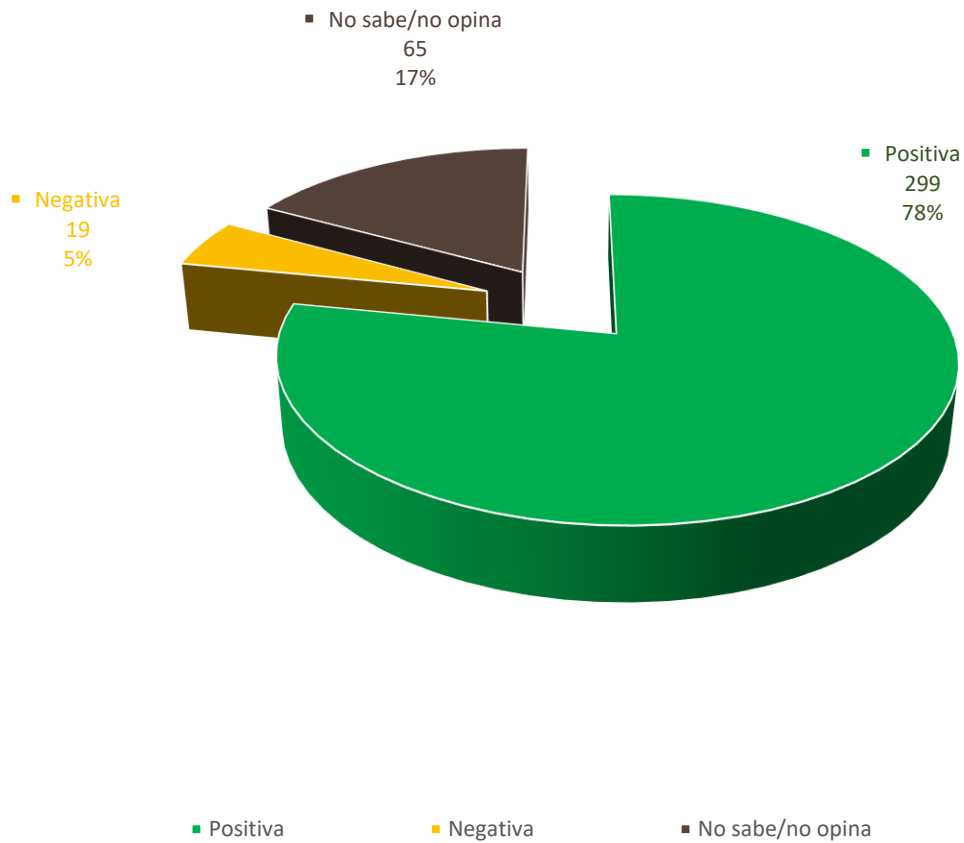
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Positiva	<b>299</b>	<b>78</b>
2	Negativa	<b>19</b>	<b>5</b>
3	No sabe/no opina	<b>65</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados consideran positiva la transformación del restaurante al que frecuenta, representando el 78% (299), el 17% (65) que prefirieron no opinar y finalmente el 5% (19) consideraron negativa la transformación.

**GRÁFICO N° 19**  
**¿De qué manera considera usted la transformación del restaurante al que frecuenta?**



**Tabla N° 20**

**¿Cuál cree usted que ha sido la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta?**

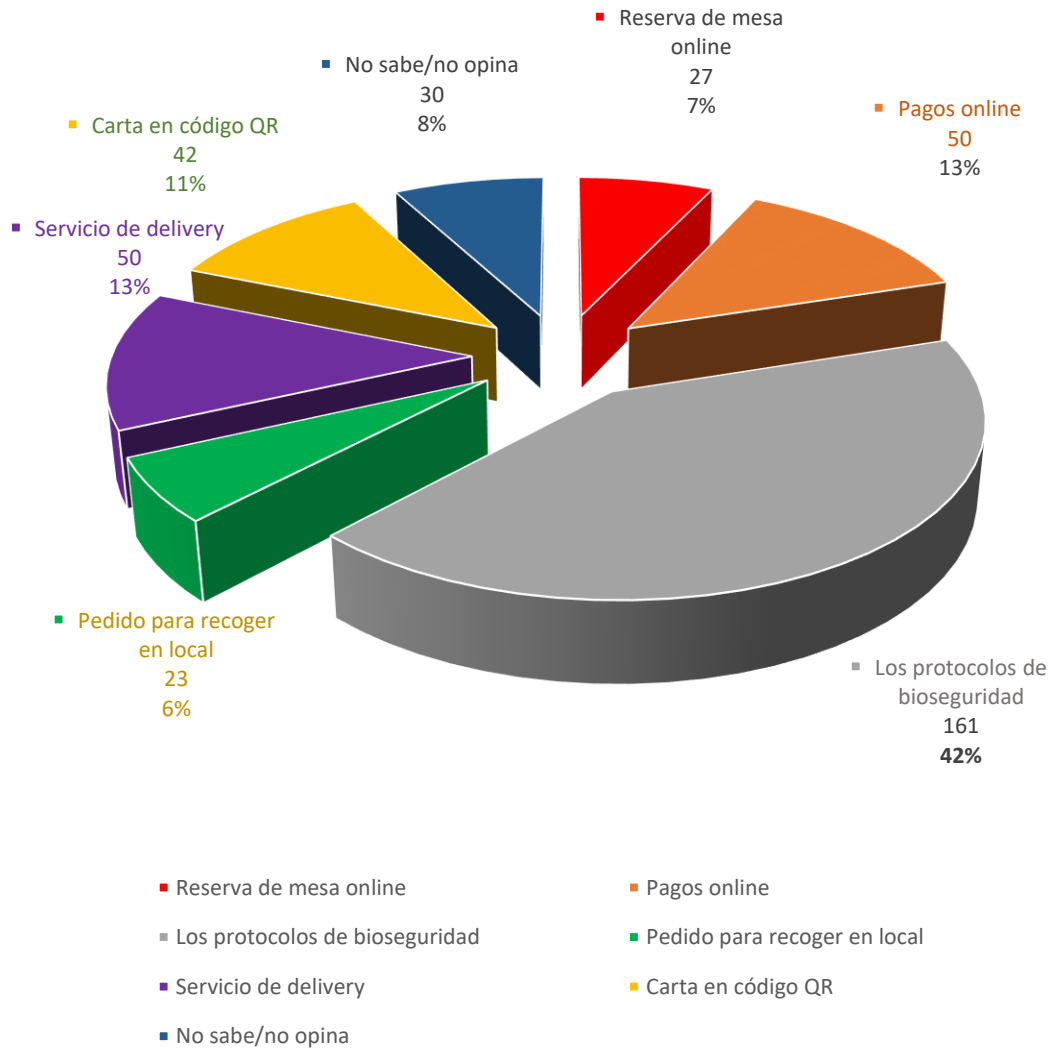
<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
1	Reserva de mesa online	27	7
2	Pagos online	50	13
3	Los protocolos de bioseguridad	161	42
4	Pedido para recoger en local	23	6
5	Servicio de Delivery	50	13
6	Carta (menú del restaurante) en código QR	42	11
7	No sabe/no opina	30	8
<b>TOTAL:</b>		<b>383</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaborado por la investigadora

**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados opinan que la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta son los protocolos de bioseguridad, representando el 42% (161), el 13% (50) consideran el pago online y el servicio de delivery, respectivamente; el 11% (42) consideran que ha sido la carta en código QR; el 8% (30) prefirieron no opinar; el 7% (27) opinaron que fue la reserva de mesa online y finalmente el 6% (23) consideran que ha sido el pedido para recoger en local.

**GRÁFICO N° 20**  
**¿Cuál cree usted que ha sido la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta?**



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 Discusión

Haciendo la comparación con los estudios realizados a nivel internacional por Pulido L. y Cabello E. (Colombia, 2020), en las conclusiones de su investigación titulada “Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia”, señala que, a pesar que el turismo fue la industria que movió la mayor economía en su país, con la pandemia por la Covid-19 el gobierno tuvo que tomar acciones económico-social y sanitarias, con la finalidad de reducir todo lo posible los efectos a consecuencia de esta pandemia; las mismas que restringieron la movilidad, el cierre de los sitios turísticos del país, igualmente de terminales, fronteras y aeropuertos, originando una casi nula demanda turística, desencadenando una alta tasa de desocupación y empobrecimiento.

De acuerdo a los resultados que obtuve en mi trabajo de investigación, se logró evidenciar que, el grupo etario de la mayoría de encuestados son de 20 - 29 años, representando el 44% (168), de 30 – 39 años el 38% (146), de 40 – 49 años el 11% (42) y de 50 – 65 años el 7% (27); siendo la mayoría de las personas encuestadas del género masculino representado por el 51% (195) y el 49% (188) fueron del sexo femenino.

La mayoría de personas si ha frecuentado algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19, representando el 51% (195), el 38% (146) no lo hicieron y el 11% (42) prefiere no opinar.

La mayoría de personas encuestadas no consume en los restaurantes de su preferencia con la frecuencia que lo hacía antes de la aparición de la Covid-19 (73% - 280); si lo siguen frecuentando (17% - 65) y algunos que no opinaron (10% - 38).

Ciudadanos encuestados no consumen en los restaurantes preferidos con la misma frecuencia que lo hacía preandemia por seguridad, representando el 60% (230); el 24% (92) no lo hacen por motivos económicos y el 16% (61) prefieren no opinar.

Pacheco C. y Conde I. (2020) en su trabajo de investigación por “Retos y Oportunidades para el Sector Gastronómico: un llamado para reinventar su Modelo de Negocio”, determinaron que, el sector gastronómico, una vez concluida la cuarentena, tardará en reactivarse, por lo que los restaurantes han tenido que adaptarse a la nueva realidad y vienen prestando su servicio mediante la venta a domicilio o siendo recogidos los pedidos en el local por los clientes; mediante esta modalidad las ventas han alcanzado un 30% de sus ventas preandemia, no logrando coberturar sus costos de operación al 100%, viéndose obligadas estas empresas a tomar decisiones radicales con el fin de mantener a flote empresas,

por lo que las medidas de bioseguridad deben ser implementación y ejecutados durante todo el proceso de comercialización en los restaurantes.

La mayoría de las personas encuestadas mencionaron que los restaurantes donde han consumido, algunas veces han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19, representando el 42% (161); siempre lo aplicaron el 39% (149) y finalmente, el 19% (73) que prefieren no opinar.

La mayoría de los encuestados mencionaron que no volverían a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19, representando el 59% (226); el 24% (92) señalaron que si lo harían y el 17% (65) que prefirieron no opinar.

La mayoría de los encuestados que consideran que son los restaurantes que cumplen con los protocolos de bioseguridad son los catalogados como otros, representando el 43% (165), el 21% (80) consideran al Cordón y la Rosa, el 16% (61) considera a La Choza Náutica, el 11% (42) al Chifa Kong y el 9% (35) a San Isidro. La alternativa Otros tiene un porcentaje muy alto, porque muchos de los encuestados consideraban que el restaurante Huarango Grill cumple con los protocolos de seguridad y no fueron considerados entre las alternativas.

La mayoría de las personas encuestadas refirieron que prefiere consumir en los restaurantes mediante la atención de delivery del propio restaurante, representando el 40% (153); el 29% (111) prefieren atención en salón; el 17% (65) prefiere hacerlo mediante pedidos por delivery independientes por aplicaciones y el 14% (54) prefiere realizar pedidos para recoger en el local.

Estudios realizados a nivel nacional por Paredes J., Alberca F., Arriola A., Ávila C., Gavidia M., Gómez E., Julca E., Llontop C., Marsano J., Noriega C., Zapata S. (2020) en su trabajo de investigación publicado en la revista Turismo y Patrimonio, de la Universidad de San Martín de Porres, titulado: “La Covid-19 y el Turismo en el Perú. Análisis y Propuestas ante un nuevo Escenario”, en sus conclusiones menciona que, entre las propuestas para la reactivación económica del sector gastronómico y hacer frente a la crisis sanitaria por la Covid-19, sería establecer el servicio del delivery. Como sector vinculado, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) conjuntamente con el Ministerio de Salud (MINSA), planificaron y establecieron el protocolo para el control de descarte de manera constante, para los trabajadores encargados de la repartición de alimentos a domicilio, cuya finalidad fue el cumplimiento de la normativa de bioseguridad vigente.

La mayoría de los encuestados consideran que el consumo más seguro es mediante el servicio de delivery del propio restaurante, representando el 48% (184), el 20% (76) mediante pedido para recoger en el local, el 19% (73) a través de delivery independientes por aplicaciones y el 13% (50) prefiere la atención en salón.

Al recoger los clientes su pedido en el restaurante, el personal algunas veces cumplió con los protocolos de bioseguridad (43% - 165); siempre lo cumplen (40% - 153) y los demás no opinaron (17% - 65).

En la recepción del pedido por delivery, los repartidores siempre cumplieron estrictamente con los protocolos de bioseguridad (47% - 180); lo hicieron algunas veces (43% - 165) y una mínima cantidad de entrevistados que no opinaron (10% - 38).

La atención no es rápida cuando se consume en salón (44% - 168); si era rápida (37% - 142) y no quisieron opinar (19% - 73).

Al momento de hacer el pago, la atención fue con rapidez, representando el 47% (180); el 30% (115) mencionaron que el pago se realizó en un tiempo prudencial; el 13% (50) prefirió no opinar y finalmente el 10% (38) señalaron que el pago demoró demasiado.

La mayoría de los encuestados consideraron que, el tiempo de espera al recoger su pedido en local se realizó en un tiempo prudencial, representando el 41% (157); el 29% (111) señaló que la entrega demoró demasiado; el 19% (73) opinó que la entrega fue rápida y finalmente el 11% (42) que no querían opinar.

En la comparación de resultados de los estudios realizados a nivel nacional **Cañazaca Y. y Mamani J. (2020)** <sup>9</sup>, en el estudio desarrollado en Lima indica que, la pandemia originada por la Covid-19 ha inducido al uso indispensable de herramientas tecnológicas con la finalidad que las diversas empresas se reactiven y vuelvan al mercado, a consecuencia de ello, algunos restaurantes adaptaron su sistema de ventas mediante la tecnología, utilizando los sistemas web o aplicaciones móviles, dando resultados positivos.

La mayoría de las personas encuestadas señalaron que el restaurante si les brindó una atención de calidad que respondió a sus expectativas, representando el 56% (215); el 27% (103) indicaron que no lo hicieron y el 17% (65) que no quisieron opinar.

La mayoría de los encuestados manifestaron que no utilizó el servicio de reserva de mesa al querer asistir a un restaurante, representando el 67% (257); el 22% (84) indicaron que si lo hacen y finalmente el 11% (42) que no quisieron opinar.

El restaurante frecuentado por los usuarios si ha realizado algunas transformaciones en su local y el servicio, a consecuencia de la Covid-19, (67% - 257); no lo han realizado (19% - 73) y una minoría que prefirieron no opinar (14% - 53).

Los encuestados en su mayoría consideró la transformación del restaurante de su preferencia de manera positiva (78% - 75); prefirieron no opinar (17% - 16) y consideró negativa esta transformación (5% - 5).

Los encuestados generalmente opinaron que la transformación más resaltante del restaurante al que frecuenta fueron los protocolos de bioseguridad, representando el 42% (161); pago online y el servicio de delivery el 13% (50), respectivamente; la carta en código QR el 11% (42); el 8% (30) prefirieron no opinar; la reserva de mesa online el 7% (27) y finalmente el 6% (23) consideró que fue el pedido para recoger en local.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Conclusiones

- ✓ PRIMERA.-Se determinó la incidencia de la Covid-19 en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020, quienes tuvieron que reinventarse, revisar conceptos e implementar modificaciones impuestas por el virus, evidenciando que, la mayoría de personas encuestadas si frecuentaron algún restaurante del distrito de Ica en los tiempos de Covid-19 (51% - 195), aunque el consumo no lo realizaron con la frecuencia que lo hacían antes de la pandemia (73% - 280), teniendo como origen motivos de seguridad (60% - 230) y por motivos económicos (24% - 92); en estos restaurantes, los encuestados mencionaron que algunas veces aplicaron correctamente las medidas de bioseguridad (42% - 161) y siempre lo aplicaron el 39% (149). Igualmente, la mayoría señaló que no utilizan el servicio de reserva de mesa al asistir a un restaurante (67% - 257) y el 22% (84) si lo hacían. Igualmente, la mayoría de consumidores consideró que el restaurante frecuentado si realizó transformaciones (67% - 257) y el 19% (73) indicaron que no lo han hecho, llegando a considerar positivas tales transformaciones (78% - 299), siendo los más resaltantes los protocolos de bioseguridad (42% - 161), el pago online y el servicio de delivery (13% - 50); el consumo preferido fue por atención de delivery del propio restaurante (40% - 153), atención en salón (29% - 111), pedidos por delivery independientes por aplicaciones (17% - 65) y mediante pedidos para recoger en el local (14% - 54).
- ✓ SEGUNDA.-Se determinó la relación de la calidad en el servicio con la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19, por ello se evidenció que, según opinión de los encuestados, los restaurantes que cumplen con los protocolos de bioseguridad son El Cordón y la Rosa (21% - 80), La Choza Náutica (16% - 61), Chifa Kong (11% - 42), San Isidro (9% - 35), en el rubro Otros 43% (165) tiene un porcentaje muy alto, porque los encuestados consideraron dentro del ítem Otros al restaurante Huarango Grill que cumple con los protocolos de seguridad, aunque no se incluyeron en las alternativas. También se logró evidenciar que los encuestados indicaron que, al recibir un pedido por delivery, el personal de reparto siempre cumplió estrictamente con los protocolos de bioseguridad (47% - 180) y solo lo hicieron algunas veces (43% - 165). La mayoría de las personas encuestadas señaló que, el restaurante si les brindó una atención de calidad que respondió a sus expectativas (56% - 215) y el 27% (103) indicaron que no lo hicieron.

- ✓ TERCERA.-Se ha identificado la incidencia de la satisfacción del cliente en la transformación de restaurantes por la Covid-19, ya que se evidenció que la mayoría de los encuestados mencionó que no volverán a consumir o comprar para llevar en un restaurante donde no han aplicado correctamente las medidas de bioseguridad para la Covid-19 (59% - 226) y los usuarios que si lo harían (24% - 92). Asimismo, la mayoría mencionó que, al consumir en el restaurante con atención en salón el servicio no es rápido (44%-168) y opinaron que si lo era (37% - 142); aunque al momento de hacer el pago, la atención si es rápida (47% - 180), el pago se realizó en un tiempo prudencial (30% - 115) y el pago demoró demasiado (10% - 38). La mayoría también consideró que, el tiempo de espera al recoger su pedido en local se realiza en un tiempo prudencial (41% - 157), la entrega demora demasiado (29% - 111), la entrega es rápida (19% - 73).

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **6.1 Recomendaciones**

- ✓ PRIMERA.- Los promotores deben capacitar permanentemente al personal que labora en los restaurantes a fin de que cuenten con los conocimientos acerca de la correcta aplicación de las medidas de bioseguridad, los restaurantes deben seguir transformándose, adaptándose a la nueva realidad, cumpliendo con todas las medidas de prevención del virus.
- ✓ SEGUNDA.- Monitorear al personal encargado de realizar la entrega de pedidos por delivery, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y recomendar a los repartidores de delivery independientes por aplicaciones el mismo cumplimiento, incluso se debería implementar una encuesta virtual a los clientes, respecto a la calidad del servicio.
- ✓ TERCERA.- Contratar a personal para atención en el local para que el tiempo de espera de los pedidos sea menor, así como al momento de realizar los pagos, sobre todo los fines de semana y feriados, donde existe mayor afluencia de clientes, a fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, R. (2010). Marketing: Enfoque de América Latina. El Marketing Científico aplicado en Latinoamérica. México: Pearson Educación
- Cañazaca Y. y Mamani J. (2020). Sistema de Delivery en tiempos de COVID-19. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3729/Jean\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3729/Jean_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias (2021). Agrupamiento de casos de neumonía por nuevo coronavirus (2019-nCoV) en Wuhan, provincia de Hubei, (China). [https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion\\_11\\_2019-nCoV\\_China.pdf](https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion_11_2019-nCoV_China.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 080-2020-PCM (2020). Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, sus modificatorias y ampliaciones. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1/>
- Estrategias en el escenario gastronómico de américa latina frente al covid-19. Descargado el 18 abril 2021 de <https://www.gastroeconomy.com/2020/06/estrategias-en-el-escenario-gastronomico-de-america-latina-frente-al-covid-19/>
- Fernández Annie. La pandemia aceleró el proceso de transformación digital. Descargado el 18 abril 2021 de <https://lacamara.pe/annie-fernandez-la-pandemia-acelero-el-proceso-de-transformacion-digital/?print=print>
- Hernández Sampieri R. (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición, Editorial McGraw Hill, México.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2014), “Metodología de la Investigación”, Sexta Edición, Capítulo 8, pág.239.
- Matute, G., Cuervo, S., Salazar, S. & Santos, B. (2012). Del consumidor convencional al consumidor digital: el caso de las tiendas por departamento. Lima: Universidad ESAN.

- MINCETUR. Directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados – restaurantes categorizados y/o clasificados. [Visto el 23 junio 2022].  
[http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(msdk1g1qvjnkj52535i2ssff\)\)/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=3&Var=03%7cE%7c](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(msdk1g1qvjnkj52535i2ssff))/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=3&Var=03%7cE%7c)
- Organización Internacional del Trabajo OIT (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms\\_748876.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms_748876.pdf)
- Pacheco C. y Conde I. (2020). Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24686/1/Ensayo\\_Trabajo%20de%20Grado\\_RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20PARA%20EL%20SECTOR%20GASTRON%20MICO\\_UN%20LLAMADO%20PARA%20REINVENTAR%20SU%20MODELO%20DE%20NEGOCIO.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24686/1/Ensayo_Trabajo%20de%20Grado_RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20PARA%20EL%20SECTOR%20GASTRON%20MICO_UN%20LLAMADO%20PARA%20REINVENTAR%20SU%20MODELO%20DE%20NEGOCIO.pdf)
- Paredes J., Alberca F., Arriola A., Ávila C., Gavidia M., Gómez E., Julca E., Llontop C., Marsano J., Noriega C., Zapata S. (2020). La Covid-19 y el Turismo en el Perú. Análisis y Propuestas ante un nuevo Escenario. [Trabajo de investigación revista Turismo y Patrimonio, Universidad de San Martín de Porres]. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/241/175>
- Protocolo sanitario de operación ante el Covid-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón, 2020, visto el 29 enero 2021, descargado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo\\_Restaurantes\\_y\\_afines\\_con\\_atenci%C3%B3n\\_en\\_sal%C3%B3n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo_Restaurantes_y_afines_con_atenci%C3%B3n_en_sal%C3%B3n.pdf)
- Pulido L. y Cabello E. (2020). Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. [Especialización en Administración Financiera, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24709/1/An%C3%A1lisis%20del%20impacto%20econ%C3%B3mico%20del%20coronavirus%20en%20el%20sector%20turismo%20en%20Colombia.pdf>
- Ministerio de la Producción (2020). Resolución Ministerial N° 142-2020-PRODUCE. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/693980/RM\\_N\\_142-2020-PRODUCE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/693980/RM_N_142-2020-PRODUCE.pdf)

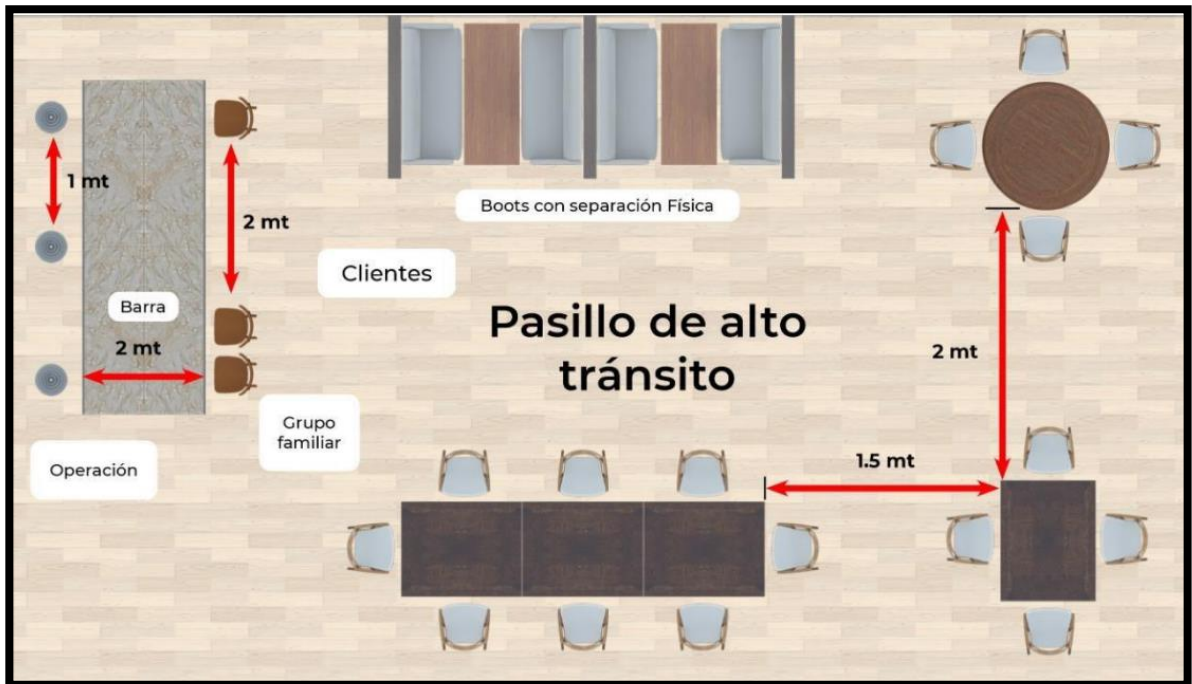
- Ministerio de la Producción (2020). Resolución Ministerial N° 163-2020-PRODUCE. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729909/R. M. N%C2%BA\\_163-2020-PRODUCE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/729909/R._M._N%C2%BA_163-2020-PRODUCE.pdf)
- Ministerio de la Producción (2020). Resolución Ministerial N° 208-2020-PRODUCE. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999251/RM\\_N\\_208-2020-PRODUCE.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999251/RM_N_208-2020-PRODUCE.pdf)
- Resolución Ministerial N° 099-2020-MINAM “Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno, oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos”
- Resolución Ministerial N° 822- 2018/MINSA que aprueba la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.
- Retail Perú (2020). Restaurantes incrementan pedidos gracias a la transformación digital. <https://www.peru-retail.com/peru-restaurantes-incrementan-sus-pedidos-gracias-a-la-transformacion-digital/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI. (2017). Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.
- Ministerio de Salud (2018). Resolución Ministerial N° 822- 2018/MINSA. Aprueba la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los y restaurantes servicios afines. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197614/Resolucion-Ministerial\\_N-822-2018-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197614/Resolucion-Ministerial_N-822-2018-MINSA.PDF)
- Revista digital Muy Interesante (2020). [Visto el 10 enero 2020]. <https://www.muyinteresante.es/salud/especiales/nuevo-coronavirus>
- Organización Mundial de la Salud OMS (2020), visto el 21 enero 2021, descargado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Ministerio de Salud (2020). Resolución Ministerial N° 448-2020- MINSA. Plan para la vigilancia, prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición de COVID-19. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM\\_448-2020-MINSA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/903763/RM_448-2020-MINSA.pdf)

<https://www.practisis.com/blog/index.php/2020/03/27/pasos-para-adaptar-tu-restaurante-a-crisis-como-el-covid-19/>

CANATUR. (2020). Estatuto. Mayo 29, 2020, de Cámara Nacional de Turismo Sitio web:  
<https://www.canaturperu.org/estatuto/#toggle-id-1>

## VIII. ANEXOS

### Distribución y señalización de referencia para el salón



Fuente: Elaborado por la investigadora

**MATRÍZ DE CONSISTENCIA**  
**LA COVID-19 Y LA TRANSFORMACIÓN DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE ICA, AÑO 2020**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTRATEGIA METODOLICA	BIBLIOGRAFÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la Covid-19 en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la Covid-19 en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Covid-19 y la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> La Covid-19</p> <p><b>Dimensiones:</b> Medidas de bioseguridad</p> <p><b>Indicadores:</b> - Empleo de E.P.P. - Protocolos de bioseguridad</p>	<p><b>De recolección de datos</b></p> <p>- La encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>- Cuestionario</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos</b></p> <p>- Técnicas estadísticas con Excel (se elaborarán cuadros y gráficos)</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Constituida por 89 862 habitantes del distrito de Ica, mayores de 20 y menores de 65 años</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El número de muestra 383 corresponderá a turista regional.</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>- Básico</p> <p><b>NIVEL</b></p> <p>- Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>- Correlacional</p>	<p>- Arellano, R. (2010). Marketing: Enfoque de América Latina. El Marketing Científico aplicado en Latinoamérica. México: Pearson Educación</p> <p>- CANATUR. (2020). Estatuto. Mayo 29, 2020, de Cámara Nacional de Turismo Sitio web: <a href="https://www.canaturperu.org/estatuto/#toggle-id-1">https://www.canaturperu.org/estatuto/#toggle-id-1</a>.</p> <p>- Pacheco C. y Conde I. (2020). Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad en el servicio con la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la satisfacción del cliente en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>- Determinar la relación de la calidad en el servicio con la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19.</p> <p>- Identificar la relación de la satisfacción del cliente en la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>-Existe relación significativa entre La calidad en el servicio con la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020 por el Covid-19.</p> <p>-Existe relación significativa entre la satisfacción del cliente y la transformación de restaurantes del distrito de Ica en el año 2020, por el Covid-19.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Transformación de los restaurantes.</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Calidad en la atención - Satisfacción del cliente</p> <p><b>Indicadores:</b> - Tiempo del servicio - Tiempo para pagar el consumo Tiempo para recibir el producto</p>				

Evidencias fotográficas

GRÁFICO N° 21



GRÁFICO N° 22



GRÁFICO N° 23



GRÁFICO N° 24



GRÁFICO N° 25

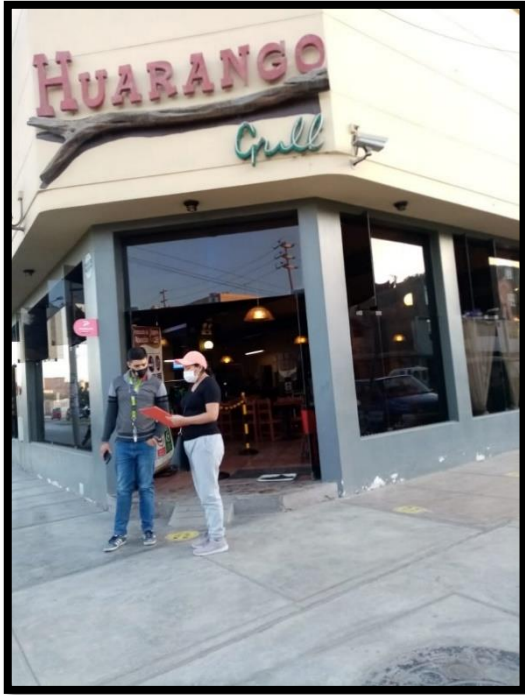


GRÁFICO N° 26



GRÁFICO N° 27

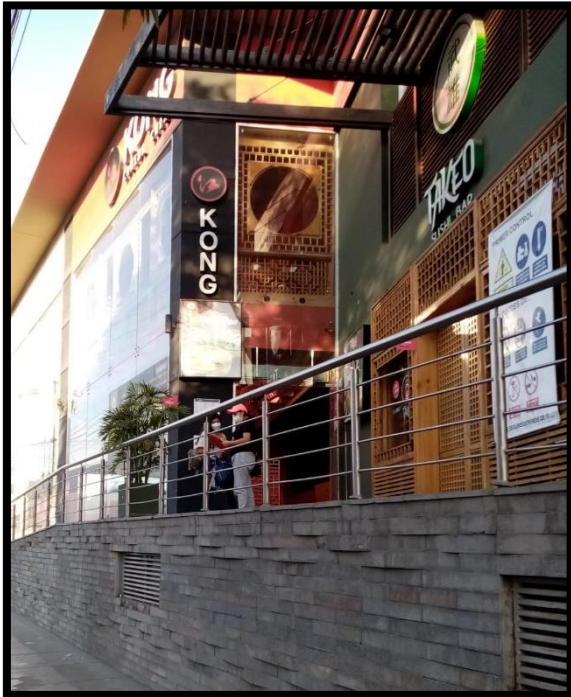
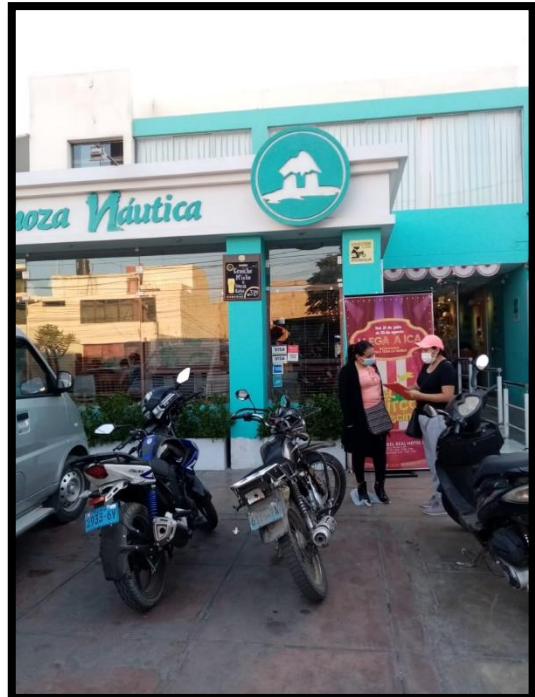


GRÁFICO N° 28



# DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

## APRUEBAN REGLAMENTO DE RESTAURANTES

EL PRESENTE REGLAMENTO ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA LA CATEGORIZACIÓN, CALIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS RESTAURANTES; ASIMISMO, ESTABLECE LOS ÓRGANOS COMPETENTES EN DICHA MATERIA.

### Aprueban Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, conforme a la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias;

Que, por Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI, de fecha 15 de setiembre de 1993, se aprobó el Reglamento de Restaurantes;

Que, la Ley N° 27867, aprobó la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y el Decreto Supremo N° 038-2004 - PCM, aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, el cual establece como acciones estratégicas para la implementación del Plan, que los Ministerios fortalezcan su papel rector y, a efectos de adaptarse al nuevo orden resultante del proceso de descentralización puesto en marcha en nuestro país, revisen y adecuen las normas sectoriales;

Que, en cumplimiento de dichas disposiciones se ha revisado el mencionado Reglamento de Restaurantes, de lo que resulta la necesidad de actualizarlo y adecuarlo a la normatividad vigente, a fin de contar con un marco normativo institucional acorde con las exigencias y retos que plantea el proceso de la descentralización;

De conformidad con el numeral 8 del artículo 118° de la Constitución Política del Estado; la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

DECRETA:

**Artículo 1°.-** Apruébase el Reglamento de Restaurantes que consta de siete (7) capítulos, veintisiete (27) artículos, nueve (9) disposiciones transitorias, complementarias y finales y cinco (5) anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2°.-** Derógase el Decreto Supremo N° 021-93-ITINCI y demás normas que se opongan al presente Reglamento.

**Artículo 3°.-** El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los nueve días del mes de noviembre del año dos mil cuatro.

**ALEJANDRO TOLEDO**  
Presidente Constitucional de la República

**ALFREDO FERRERO**  
Ministro de Comercio Exterior y Turismo

- j) **Barman.** Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.
- k) **Personal de recepción.-** El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.
- l) **Personal subalterno.-** Personal encargado de la preparación de los alimentos y de seguir todas las instrucciones del chef o del jefe de cocina.
- l) **Personal de servicio:** Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.
- m) **Inspector:** Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los restaurantes, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.
- n) **Informe Técnico.-** Es el documento emitido por el Órgano Regional Competente, en el que se da fe que el establecimiento cumple rigurosamente los requisitos exigidos en el Reglamento de Restaurantes para ostentar la condición de restaurante categorizado y/o calificado.
- ñ) **MINCETUR.-** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- o) **VMT.-** Viceministerio de Turismo.
- p) **DNDT.-** Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

### CAPÍTULO II

#### DE LA COMPETENCIA Y FUNCIONES

##### Artículo 4°.- Competencia

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento, son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, dentro del ámbito de competencia administrativa correspondiente; y en el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el Órgano que ésta designe para tal efecto.

**Artículo 5°.- Funciones del Órgano Regional Competente**  
Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la categoría a los restaurantes;
- b) Otorgar la calificación de "Restaurante Turístico";
- c) Modificar la categoría y/o la calificación otorgada;
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada;
- e) Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan

### Reglamento de Restaurantes

#### CAPÍTULO I

##### DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

##### Artículo 1°.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

##### Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

Están sujetos a las normas del presente Reglamento, todos los establecimientos que prestan el servicio de restaurante. Los establecimientos de hospedaje que a su vez prestan el servicio de restaurante, en forma integrada, tanto a sus huéspedes como al público en general, están sujetos al presente Reglamento, en cuanto concierne, a la prestación del servicio de restaurante. En este caso, el restaurante ostenta una categoría equivalente a la del establecimiento de hospedaje.

##### Artículo 3°.- Definiciones

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

- a) **Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.
- b) **Categoría:** Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.
- c) **Bar.-** Recinto del Restaurante, caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole y otros.
- d) **Chef.-** Persona que desempeña la función de jefe de cocina del restaurante.
- e) **Sub Chef.-** Persona que en ausencia del chef, desempeña la función de jefe de cocina.
- f) **Maitre.-** Persona encargada de supervisar el servicio y funcionamiento del comedor, de recibir y atender a los clientes, así como de cuidar la buena presentación de los platos.
- g) **Jefe de Comedor.-** Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.
- h) **Capitán de Mozos.-** Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los mozos.
- i) **Mozo.-** Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.

Annual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los Sectores involucrados en los casos que resulte pertinente;

- f) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional;
- g) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;
- h) Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes;
- i) Llevar y mantener actualizado el Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados;
- j) Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación;
- k) Remitir, mensualmente, a la DNDT copia actualizada del Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados, así como la base de datos de los no categorizados ni calificados;
- l) Coordinar con otras instituciones públicas o privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del presente Reglamento;
- l) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y los dispositivos legales vigentes.

El Órgano Regional Competente podrá delegar sus funciones a otras entidades, cuyo personal debe ser previamente capacitado y evaluado para tal efecto; la delegación se sujetará a las normas establecidas por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias y complementarias.

### CAPÍTULO III

#### DE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

##### Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades

Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias.

Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

##### Artículo 7°.- Condiciones mínimas exigidas a los restaurantes

Los titulares de los restaurantes deberán informar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad y con carácter de Declaración Jurada, que cuentan con la Licencia Municipal de Funcionamiento respectiva y cumplen con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas, establecidas en los artículos 25° y 26° del presente Reglamento.

b) Recibo de pago de los derechos de trámite.

La solicitud de renovación es de aprobación automática. El Órgano Regional Competente expedirá el Certificado de renovación en el plazo de cinco (5) días de presentada la solicitud, sin perjuicio de las acciones de supervisión posterior que podrá ejecutar.

#### **Artículo 13°.- Caducidad del Certificado**

En caso el titular del restaurante no solicitara la renovación del Certificado conforme al artículo precedente, el Certificado caducará automáticamente, no estando autorizado el titular a ostentar la categoría y/o calificación hasta que obtenga nuevo Certificado, previo cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 9° del presente Reglamento.

#### **Artículo 14°.- Directorio de restaurantes**

Cada Órgano Regional Competente llevará el Directorio actualizado de los restaurantes categorizados y/o calificados en el ámbito de su competencia administrativa, el mismo que constará de lo siguiente:

- a) Nombre, denominación o razón social;
- b) Nombre comercial;
- c) Dirección del establecimiento;
- d) Nombre del representante legal;
- e) Número del RUC;
- f) Número, fecha de expedición y de expiración del Certificado de categorización y/o calificación;
- g) Teléfono;
- h) Fax;
- i) Correo electrónico (de ser el caso);
- j) Página web (de ser el caso).

#### **Artículo 15°.- Difusión del Directorio de Restaurantes**

El Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados será difundido por el Órgano Regional Competente y por el MINCETUR, a nivel nacional e internacional, a través de medios adecuados tales como páginas web, boletines, publicaciones u otros similares.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS RESTAURANTES CALIFICADOS COMO TURÍSTICOS**

#### **Artículo 16°.- Calificación de restaurante como turístico**

Se podrá solicitar la calificación especial de "Restaurante Turístico", para los restaurantes de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, que cumplan con alguna de las condiciones siguientes:

- a) Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación;
- b) Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía Peruana;

#### **Artículo 21°.- Obligaciones del titular del restaurante**

El titular del restaurante objeto de la visita de supervisión, se encuentra obligado a:

1. Designar a un representante o encargado para apoyar las acciones desarrolladas durante la supervisión. La negativa a tal designación, la ausencia del titular o del encargado, no será obstáculo para realizar la diligencia de supervisión;
2. Permitir el acceso inmediato al restaurante de los inspectores debidamente acreditados por el Órgano Regional Competente;
3. Proporcionar toda la información y documentación solicitada para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento, dentro de los plazos y formas que establezca el Órgano Regional Competente;
4. Brindar a los inspectores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

#### **Artículo 22°.- Credencial del inspector**

Para iniciar las labores de supervisión, el inspector deberá presentar al titular o a su representante la Credencial otorgada por el Órgano Regional Competente. La Credencial deberá consignar los datos del inspector, tales como nombres, apellidos, documento de identidad, cargo que desempeña, entidad a la que representa, número de credencial, fotografía, así como firma y sello del funcionario que expide la Credencial.

#### **Artículo 23°.- Desarrollo de la supervisión**

Las labores de supervisión serán realizadas con la participación mínima de dos inspectores.

Al finalizar la supervisión se procederá a levantar un acta en original y dos copias, en la cual se consignará la información prevista en el artículo 156° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. El titular o representante del restaurante podrá dejar constancia en el acta, en forma sucinta, de sus comentarios u observaciones a la acción o resultado de la supervisión.

El acta deberá ser firmada por el titular o su representante; en caso de negativa a firmar, el inspector dejará constancia del hecho.

Una copia del acta deberá ser entregada al titular o representante del establecimiento.

#### **Artículo 24°.- Valor probatorio de las Actas de supervisión**

Las actas levantadas y suscritas durante las acciones de supervisión realizadas a los establecimientos, describirán el restaurante en el que se practica la supervisión, señalando su categoría y calificación, de ser el caso; así como, los hechos, objetos o circunstancias relevantes y un resumen de las observaciones de la supervisión.

El Órgano Regional Competente, basándose en los resultados de las actas, podrá encausar los procedimientos para que se realicen las acciones correctivas y, en su caso, se apliquen las sanciones que correspondan. En tal caso, el Órgano Regional Competente deberá cumplir con los Principios de la Potestad Sancionadora Administrativa contenidos en el artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESTAURANTES CATEGORIZADOS Y/O CALIFICADOS**

#### **Artículo 8°.- Categorización y/o calificación de los restaurantes**

El titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en los Anexos que integran el presente Reglamento.

#### **Artículo 9°.- Requisitos de la solicitud de calificación y/o categorización**

El titular del restaurante que solicite el Certificado de categorización y/o calificación, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos:

- a) Fotocopia simple del RUC.
- b) Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio.
- c) Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes.
- d) Copia del recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

#### **Artículo 10°.- Procedimiento para otorgar el Certificado**

Recibida la solicitud y la documentación pertinente y calificada conforme por el Órgano Regional Competente, éste procederá a realizar una inspección del restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos para la categoría y/o calificación solicitadas, de acuerdo con el presente Reglamento, cuyo resultado deberá ser objeto de un Informe Técnico fundamentado.

El procedimiento y plazos para la atención de las solicitudes presentadas ante el Órgano Regional Competente, se rigen por las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Artículo 11°.- Vigencia del Certificado**

El Certificado de categorización y/o calificación tendrá una vigencia de hasta cinco (5) años renovables.

#### **Artículo 12°.- Renovación del Certificado**

La renovación del Certificado de categorización y/o calificación deberá solicitarse al Órgano Regional Competente, dentro de los treinta (30) días anteriores a su vencimiento, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Declaración Jurada del titular del restaurante, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano Regional Competente;

- c) Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente;
- d) Ofrezcan espectáculos de folklore nacional.

#### **Artículo 17°.- Restaurantes de cinco tenedores calificados como turísticos**

Los restaurantes de cinco tenedores calificados como "Restaurantes Turísticos", cuando presten servicios adicionales complementarios o no, deberán garantizar la atención de por lo menos cuarenta (40) comensales en forma simultánea.

## **CAPÍTULO VI**

### **DE LAS VISITAS DE SUPERVISIÓN**

#### **Artículo 18°.- Visitas de supervisión**

El Órgano Regional Competente tendrá la facultad de efectuar de oficio, a pedido de parte interesada o de terceros, las visitas de supervisión que considere necesarias a los restaurantes para verificar las condiciones y efectiva prestación del servicio de expendio de comidas y bebidas. En el caso de los restaurantes categorizados y/o calificados, el Órgano Regional Competente deberá verificar el cumplimiento permanente de los requisitos y servicios exigidos para prestar el servicio de acuerdo a la categoría y/o calificación que ostenten.

#### **Artículo 19°.- Apoyo de instituciones**

Para llevar a cabo las visitas de supervisión, el Órgano Regional Competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, así como de la autoridad municipal, salud, defensa civil y otros, según el caso lo requiera.

#### **Artículo 20°.- Facultades del inspector**

Las acciones de supervisión se ejecutan a través de los funcionarios y servidores públicos del Órgano Regional Competente, debidamente acreditados, quienes están facultados para:

1. Verificar que se preste el servicio de expendio de comidas y bebidas;
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el presente Reglamento;
3. Verificar las condiciones bajo las cuales se presta el servicio de expendio de comidas, bebidas y demás servicios que brinda el restaurante;
4. Solicitar la exhibición o presentación de la documentación que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el presente Reglamento;
5. Citar al titular o a sus representantes, como a los trabajadores del restaurante, e indagar sobre los hechos que tengan relación con los asuntos materia de la supervisión, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento;
6. Levantar actas en las que constarán los resultados de la supervisión;
7. Recomendar las acciones correctivas que correspondan, las cuales podrán ser incorporadas en el acta;
8. Otras que se deriven de las normas legales vigentes.

**DIRECTORIO DE RESTAURANTES CATEGORIZADOS DEL DISTRITO DE ICA**

N°	RUC.	N° DE CERTIFICADO	CATEGORIA	TENEDORES	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REG. HOS. RESTAURANTE	REG. APPELLACION DE ORIGEN	DIRECCION	DISTRITO	PROVINCIA	TELEF.	E-MAIL (de ser el caso)
1	2043470238	016-2017/DT	RESTAURANTE TURISTICO	5 TENEDORES	AZBAR GOURMET S.A.C.	AZBAR	RICARDO GERMAN	LENG CHOY	Castrovilleja yca #106-100	ICA	ICA	235331 235083	restaurantelazbar@gmail.com
6	20452804035	002-2013/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	RESTAURANTE CURASI S.R.L.	CURASI	FELICIANO	CURASI ANGULO	BALNEARIO DE HUACACHIN A 37M	ICA	ICA	236134	
7	2043470238	015-2016/DT	RESTAURANTE	5 TENEDORES	AZBAR GOURMET S.A.C.	DALI	RICARDO GERMAN	LENG CHOY	Av. SAN MARTIN N° 1374. Urb. SAN ISIDRO	ICA	ICA	233011	restaurantelazbar@gmail.com
9	10214336730	005-2011/DT	RESTAURANTE	1 TENEDOR	TAPIA BANDA ZUNILDA GENOVEVA EL ENCANTO DE LA HUERTA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL ALAMO	ZUNILDA GENOVEVA	TAPIA BANDA	CARRETERA PANAMERICANA SUR	ICA	ICA	256026	
13	20434512238	005-2013/DT	RESTAURANTE	3 TENEDORES	EL ENCANTO DE LA HUERTA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL ENCANTO DE LA HUERTA	URISA	PICOM SOLDEVILLA	CALLE FERMIN YANQUI 347	ICA	ICA	611524	elencantodelahuerta@gmail.com
14	20324536230	002-2014/DT	RESTAURANTE	3 TENEDORES	HOTEL EL HUARANGO S.R.L.	EL HUARANGO	ANIBAL JOSE	CARRILAN SALAZAR	CALLE EL MEDANO Y 5 - RESID. LA	ICA	ICA	257008	hotelhuarango.com
18	20452514461	001-2011/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	KENZO INVERSIONES TURISTICAS S.C.R.L.	HUARANGO GRILL	GUILERMO ENRIQUE	YAMASHIRO ORE	Av. ABRAHAM VALDELOMAR # 611, Urb. SANTA ROSA DE	ICA	ICA	221643	kenzofoods.com.pe
19	20123335778	018-2011/DT	RESTAURANTE	5 TENEDORES TURISTICO	PORT SAID S.R.L.	INTICA	JUAN CARLOS HERMAN	ABUSADA HERESI	AV. SAN MARTIN N° 234 -343- CEREZOS N° 156	ICA	ICA		
21	20435133256	005-2014/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	RESTAURANTE LA CANDELA S.A.C	LA CANDELA	ANGELA MARILEY	HUAROTO ESPINOZA	Av. TUPAC AMARU Mz F Lote 5- Urb. SAN	ICA	ICA	621511	
23	20434560631	003-2014/DT	RESTAURANTE	3 TENEDORES	LA HACIENDA E.L.L.L.	LA HACIENDA	MARIA PIA	BERNALTES BAUMGA RTNER	CARRIETA PANAMERICANA SUR ANTIGUA	ICA	ICA	232131	restaurantelahacienda.com
27	20604244353	024-2013/DT	RESTAURANTE	5 TENEDORES TURISTICO	MISK'I MIKUYU RESTAURANTE S.A.C	MISK'I MIKUYU RESTAURANTE	IRINEO	MEZA ARAUJO	PANAMERICANA SUR N° 130	ICA	ICA	761364	miskimikuyur.com
29	20534859732	006-2014/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	INVERSIONES CULINARIAS ROMERO S.A.C	PICO DURO	CARLOS LUIS	ARNAO JERI	Urb. SAN JOSE Mz. D, Lote 17	ICA	ICA	221127	inversionesculinarias@gmail.com
31	10215445416	003-2013/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	YRIS MARITZA LIMACHE CARPIO	PUERTO RICO	YRIS MARITZA	LIMACHE CARPIO	Av. CUTERVO Mz. J-04, Lote 1 Urb.	ICA	ICA	233303	
32	20535065335	004-2014/DT	RESTAURANTE	2 TENEDORES	INVERSIONES REPRASA S.A.C.	RUMI WASI	FERNANDO JAVIER	RAMIREZ OLIVERA	URB. LA RINCONADA DE HUACACHINA B-02	ICA	ICA	235518	reprasas.com

## Resolución Ministerial N° 163-2020-PRODUCE

# PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 DEL SECTOR PRODUCCIÓN PARA EL INICIO GRADUAL E INCREMENTAL DE ACTIVIDADES, DE LA FASE 1 DE LA “REANUDACIÓN DE ACTIVIDADES”, EN MATERIA DE SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO (DELIVERY) POR TERCEROS PARA LAS ACTIVIDADES: I) “RESTAURANTES Y AFINES AUTORIZADOS PARA ENTREGA A DOMICILIO Y/O RECOJO EN LOCAL”, Y II) “COMERCIO ELECTRÓNICO DE BIENES PARA EL HOGAR Y AFINES”

### PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 DEL SECTOR PRODUCCIÓN PARA EL INICIO GRADUAL E INCREMENTAL DE ACTIVIDADES, DE LA FASE 1 DE LA “REANUDACIÓN DE ACTIVIDADES”, EN MATERIA DE SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO (DELIVERY) POR TERCEROS PARA LAS ACTIVIDADES: I) “RESTAURANTES Y AFINES AUTORIZADOS PARA ENTREGA A DOMICILIO Y/O RECOJO EN LOCAL”, Y II) “COMERCIO ELECTRÓNICO DE BIENES PARA EL HOGAR Y AFINES”

#### I. INTRODUCCION

El COVID-19 es un nuevo tipo de coronavirus que afecta a los humanos, reportado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China. La epidemia de COVID-19 se extendió rápidamente, siendo declarada una pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo del 2020.

Para el 6 de marzo del 2020 se reportó el primer caso de infección por coronavirus en el Perú. Ante este panorama, se tomaron medidas como la vigilancia epidemiológica que abarca desde la búsqueda de casos sospechosos por contacto, hasta el aislamiento domiciliario de los casos confirmados y procedimientos de laboratorio (serológicos y moleculares) para el diagnóstico de casos COVID-19, manejo clínico de casos positivos y su comunicación para investigación epidemiológica y medidas básicas de prevención y control del contagio en centros hospitalarios y no hospitalarios.

En este marco, resulta conveniente establecer lineamientos para la vigilancia de salud de los trabajadores, de las diferentes actividades económicas, estableciéndose criterios generales para la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores que realizan labores durante el periodo de emergencia y sanitaria y posterior al mismo.

movimientos repetitivos y otros), factores de riesgo psicosocial (condiciones de empleo, carga mental, carga de trabajo, doble presencia y otros), u otros dentro del plan de vigilancia de Seguridad y Salud en el Trabajo

- 7.1.13 Reparto de Material de Protección: Cada Aplicativo realizará la entrega de Kits de Protección a los Repartidores Independientes que se conectarán al Aplicativo y se realizará la reposición de este Kit según lo vayan necesitando.

El Kit de Protección contará con los siguientes materiales:

- Mascarillas comunitarias
- Guantes de Nitrilo
- Alcohol Isopropílico
- Protector para el cabello (\*en caso requerido por las Autoridades)
- Alcohol Gel
- Lentes protectores

#### 7.2. DISPOSICIONES SANITARIAS

##### 7.2.1 Empleo de Equipos de Protección Personal (EPPs)

- Los EPP de bioseguridad como guantes, mascarillas quirúrgica o comunitaria, lentes de protección u otros serán usados en función al riesgo de la actividad que realiza el personal y serán proporcionados por la empresa por aplicativo.
- Se deberá extremar la frecuencia de cambio o renovación de los EPPs en función al nivel de riesgo de exposición a COVID-19 de cada puesto de trabajo.

##### 7.2.2 Lavado y desinfección de manos

- Se deberá definir un procedimiento para el lavado de manos. La aplicación de este procedimiento no puede ser menor a 20 segundos. El tiempo adicional dependerá de varios otros factores como: tipo de residuo a remover, presencia de callos y callosidades en las manos, piel seca o grasosa, y otros propios de la actividad.
- La desinfección se realizará con agente desinfectante a base de alcohol u otros es un complemento del lavado de manos.
- Tener en cuenta que el uso de guantes descartables proporciona una sensación falsa de seguridad en el personal y puede llevar a que no se laven las manos de manera regular y adecuada.

##### 7.2.3 Limpieza y desinfección en los Centro de Control

Cada Aplicativo implementará Centros de Control en cada ciudad donde opere. Como requisito obligatorio para poder atender pedidos a través de los Aplicativos, los Repartidores Independientes deberán asistir a los Centros de Control, cada día, a efectos de pasar por los siguientes procesos obligatorios y así ser habilitados o dados de alta en el Aplicativo para la prestación de servicios:

- Desinfección diaria: Se llevará a cabo un proceso regular de limpieza de los maletines y vehículos de transporte de los repartidores Independientes. Todos los días se deberá realizar desinfección por aspersión u otro medio de dichas superficies.

Se debe realizar la clasificación de los puestos según el nivel de riesgo COVID-19 descrito en la R.M. N°239-2020-MINSA, y el cual debe ser expuesto en la nómina del personal.

- 7.1.4 El empleador debe estar preparado para revisar y actualizar permanentemente los protocolos de su empresa, a fin de que, concuerden con las recomendaciones o exigencias de salud pública por la autoridad sanitaria, leyes laborales, descubrimientos en avances científicos, cambios en el contexto interno de la empresa, entre otros.
- 7.1.5 Una de las acciones más importantes para reactivar las actividades productivas es la implementación de medidas de higiene, limpieza y desinfección que permitan contar con un ambiente seguro para las personas en el lugar de trabajo disminuyendo así el riesgo de contagio por el nuevo coronavirus (COVID-19)
- 7.1.6 Se reconoce a la información y formación como fundamentales en la protección y cuidado de las personas y de sus familiares, por lo que deberá promover de forma activa y continua, la comprensión y comunicación, de la transmisión y prevención del coronavirus (COVID-19).
- 7.1.7 Las medidas de protección individual (incluyendo el equipo de protección individual (EPI), deben ser adecuadas y proporcionales al riesgo o riesgos frente a los que debe ofrecerse protección, de acuerdo con la actividad laboral profesional desempeñada.
- 7.1.8 Cada aplicativo deberán involucrar a los familiares directos de los trabajadores en las medidas de seguridad que deben seguir para lograr un desarrollo seguro de sus actividades. Para dichos efectos se elaborará y difundirá, en formatos físicos o digitales, la información necesaria sobre las medidas de cuidado y protección que las familias deben implementar y seguir.
- 7.1.9 En la cadena de distribución y comercialización de los productos se debe considerar el uso de medidas de protección de los trabajadores en los puestos que tengan contacto con los clientes haciendo uso de barreras físicas si fuera necesario.
- 7.1.10 Para la entrega de pedidos al usuario/consumidor, este se realizará tomando en cuenta la distancia recomendada (1metro) entre persona y persona, en todo momento evitar aglomeraciones y contaminación. La forma de entrega del pedido considerará el uso de un elemento que permita dejar el pedido en una superficie por encima del piso. Se tomarán en cuenta los siguientes pasos:
- Paso 1: Dejar el producto sobre la superficie y alejarse al menos dos (2) metros  
Paso 2: Solicitar al cliente que recoja el producto de la superficie.  
Paso 3: Proceder con la desinfección de manos y elementos usados en el reparto.
- 7.1.11 Para asegurar una operación controlada y evitar aglomeraciones de Repartidores Independientes, se realizará una proyección diaria de demanda en hora de alta y baja demanda. De tal modo, se limitará la conexión de Repartidores Independientes a los Aplicativos, limitándose a la demanda proyectada y evitando aglomeraciones en espacios públicos.
- 7.1.12 Se deberá realizar la vigilancia de salud de los trabajadores de manera permanente a la probable aparición de comorbilidades relacionadas a la exposición a otros factores de riesgo, como son los ergonómicos (jornadas de trabajo, posturas prolongadas,

- Las soluciones desinfectantes deberán ser preparadas al momento de su uso.
- La fumigación aplicando desinfectantes químicos podrá ser por medio de aspersión, nebulización u otros medios. Solo deben realizarse para superficies inertes, no para superficies vivas.
- Se implementará medios de verificación periódica de la eficacia de los métodos de limpieza y/o desinfección contra microorganismos definidos por el empleador.

#### 7.2.4 Prevención de la contaminación cruzada

- Se debe identificar mediante un análisis de riesgos aquellas condiciones que conlleven a una potencial contaminación cruzada con el COVID-19 y que pueda afectar la salud de los repartidores independientes estableciendo medidas de control proporcionales. Particular cuidado se deberá tomar en aquellas interacciones que involucre al cliente y/o consumidores.

#### 7.3. DISPOSICIONES DE CONTROL OPERATIVO

Identificar a los trabajadores considerados como grupo de riesgo frente al COVID-19. Este grupo de trabajadores no deberá participar en las labores que implique un contacto físico con las personas. Se mantendrán en cuarentena domiciliaria hasta el término de la emergencia sanitaria nacional, establecido por el gobierno en el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, realizando teletrabajo o trabajo remoto, sujeto a estricto seguimiento clínico a distancia, por su empleador. Su regreso al trabajo se realizará con el informe del médico ocupacional correspondiente. Estos criterios pueden actualizarse en base a evidencia de morbilidad que modifiquen los factores de riesgo.

##### 7.3.1 Medidas de Prevención y Protección contra el COVID 19

###### a) Acciones tecnológicas para la prevención:

- ✓ Deshabilitar método de pago en efectivo.
- ✓ Deshabilitar firma en el aplicativo del repartidor independiente para validar cobro de orden.
- ✓ Habilitar únicamente comercios aliados que se encuentren permitidos de operar por parte del estado.
- ✓ Para asegurar una operación sana y evitar aglomeraciones en los establecimientos, se deberá disponer de una proyección de la demanda esperada, para obtener el número necesario de repartidores independientes por hora.

###### b) Medidas de prevención en comercios aliados:

- ✓ Para evitar la saturación de comercios aliados y por ende, la aglomeración de repartidores independientes en los establecimientos, se disminuirá la cobertura del comercio aliado limitando el ingreso de pedidos y se desactivará cuando la cantidad de pedidos asignados a esa tienda disminuya.
- ✓ Para esto se establecerán volúmenes máximos y mínimos de pedidos en progreso para cada tienda según su operativa habitual.

###### c) Medidas de protección personal aplicadas al repartidor independiente

Previo al ingreso a un comercio aliado:

- ✓ Evitar aglomeraciones.
- ✓ Estacionar el vehículo respetando señalizaciones y distancias.

- ✓ Tomar lugar según orden de llegada, respetando los espacios y distancias, avanzando según amerite.
- ✓ Medición de su temperatura corporal.

Al Ingresar a un comercio aliado

- ✓ Proceder a lavar y desinfectar sus manos.
- ✓ Retirar producto y proceder directamente a la entrega del mismo.

**d) Medidas de Protección Personal en el Comercio Aliado**

**Evitar aglomeraciones:** Todos los aplicativos deben contar con la tecnología necesaria para reducir la demanda en caso un comercio aliado se sature, de esta manera se controlan las aglomeraciones de repartidores independientes que se encuentran a la espera de un pedido. Así mismo, cada aplicativo mantiene una constante comunicación los comercios aliados mediante los canales de comunicación previstos.

\*Solo aplica a restaurantes y afines: Al recibir un pedido, los comercios aliados deben establecer un "tiempo de cocción" que indica el tiempo que demorarán en tener listo y empaquetado el pedido. Los comercios aliados deberán cumplir obligatoriamente con el tiempo de cocción que se establezca en cada pedido. De esta manera, se garantiza que cuando el repartidor Independiente llegue a recoger el pedido, ya se encontrará listo para ser entregado.

De esta manera se reduce el tiempo de espera de los repartidores Independientes, evitando la aglomeración de Repartidores independientes en los locales de los comercios aliados.

**Maricación de áreas:** Los comercios aliados deben definir un espacio para la espera y entrega de pedidos a los repartidores Independientes. Se debe asegurar que los espacios estén debidamente marcados para que los repartidores independientes no tengan contacto cercano frecuente a menos de dos (2) metros de distancia con otros Repartidores Independientes o con el público en general.

Cada aplicativo exigirá a los comercios aliados la maricación de áreas y el cumplimiento mediante sus canales de comunicación internos.

- 1. Toma de temperatura y verificación de equipos de protección personal:** Los comercios aliados deberán tener personal ubicado en la entrada del establecimiento, responsable de la toma de temperatura de los repartidores independientes. El nivel de temperatura deberá estar por debajo de 38°C. Adicional a esto, se deberá verificar el uso de los equipos de protección personal: mascarilla, guantes y alcohol gel. Ambas variables son restrictivas para determinar el ingreso al punto de recojo.
- 2. Zona de limpieza de manos:** Cada comercio aliado debe tener disponible un espacio para lavado de manos. Deben asegurarse que cada repartidor independiente haya aplicado el uso de alcohol gel de manos antes de recibir el pedido con el fin de garantizar la higiene previo a la entrega.
- 3. Empaque seguro:** El comercio aliado será responsable de aplicar adhesivos para asegurar el sellado de los empaques de los pedidos que se entregarán a los repartidores independientes con el fin de garantizar que los productos no queden expuestos a ningún contacto antes de llegar al usuario final. Se debe

contemplar usar doble bolsa o inclusive bolsa de seguridad para aislar los productos.

- 4. Superficie limpia:** Cada comercio aliado será responsable de realizar una limpieza frecuente del mostrador y/o de la superficie de entrega de pedidos a los repartidores independientes.
- 5. Entrega sin contacto:** Cada comercio aliado debe implementar un proceso para la entrega de pedidos sin contacto entre el personal de tienda y el repartidor independiente. Se debe habilitar una zona para dejar el pedido a efectos que el repartidor lo recoja. Se debe garantizar que cada Repartidor Independiente mantenga a una distancia mínima de dos (2) metros

**(i) De la responsabilidad de los restaurantes y servicios afines**

Los restaurantes y servicios afines son responsables del cumplimiento de las condiciones sanitarias de los alimentos que se preparan culinariamente como parte de la cadena alimentaria: desde la adquisición de los insumos e ingredientes para la preparación del alimento hasta que éstos llegan al consumidor.

Asimismo, garantizan el distanciamiento social de al menos un (01) metros entre el personal que interviene en cada una de las fases de la cadena alimentaria; y, deben cumplir con las disposiciones que apruebe el gobierno.

**(ii) Mochila para la prestación del servicio de delivery.**

El Repartidor Independiente deberá aplicar un líquido desinfectante en el interior y exterior de la mochila, antes y después de la entrega de cada pedido.

La mochila debe ser utilizada exclusivamente para este fin. Debe estar limpio (sin polvo, tierra, insectos, restos de empaques, restos de alimentos, entre otros). Se debe aplicar métodos de limpieza periódicamente.

Esta desinfección la realizará el repartidor antes y después de realizar cada pedido.

El cierre del contenedor o caja debe asegurar el aislamiento del alimento del exterior a fin de prevenir la contaminación cruzada.

**e) Medidas de Protección Personal aplicable a Shoppers en Supermercados**

- Al igual que los repartidores independientes, los shoppers deberán realizar la evaluación con el Anexo 1.
- Antes de ingresar al supermercado, todas las personas pasarán por un control de temperatura.
- Una vez ingresen, el shopper se cambiará la ropa por el uniforme que usará únicamente durante la operación en el local.
- Se entregará diariamente un kit de higiene compuesto de mascarilla, guantes y alcohol gel.
- Se realizará una capacitación al personal sobre concientización y medidas de seguridad, complementando con instructivos visuales en el local.
- Después de recibir la orden, entre órdenes y antes de seleccionar los productos, los shoppers deberán desinfectar sus manos, su teléfono y su carrito de compras

**PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES EN LA MODALIDAD DE ATENCIÓN EN SALÓN**

**7. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO**

Los Restaurantes y Servicios Afines que opten por brindar el servicio establecido en el presente protocolo deben:

- Cumplir con lo establecido en el D.S. N° 080-2020-PCM que aprueba la "Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19", sus modificatorias y ampliaciones.
- Elaborar el "Plan para la vigilancia, prevención y control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición de COVID-19" de acuerdo con lo establecido a la R.M. N° 448-2020-MINSA, así como lo dispuesto en el presente protocolo sectorial.
- Todo personal de mediano y alto riesgo de exposición a COVID-19 debe pasar por la prueba serológica o molecular antes de regresar o reincorporarse a su puesto de trabajo. En caso de que el personal sea de bajo riesgo, la aplicación de la prueba será potestativa a la indicación del empleador.
- Evaluar la clasificación del riesgo de los puestos de trabajo generados en su actividad de acuerdo a las condiciones propias del establecimiento.
- Cumplir la R.M. N° 822-2018/MINSA "Norma sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines".
- Implementar una política de no contacto durante el servicio.
- Brindar el servicio en los horarios que establezcan las autoridades nacionales.
- El responsable del negocio debe verificar que los proveedores cuenten con la constancia de autorización de reanudación de actividades y que cumplan con los protocolos establecidos ante el COVID-19.
- Publicar su oferta u otra información necesaria de manera clara y visible en todos los medios por los que se ofrecen los productos y servicios, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio.
- Se recomienda que el Libro de Reclamaciones sea virtual.
- La documentación de venta, facturas o boletas, deben entregarse preferentemente en forma digital.

**8.2. Instalaciones y servicios**

**8.2.1. Requisitos básicos**

- El administrador deberá respetar el distanciamiento social en las áreas correspondientes (preparación, bar, recepción, almacenes, vestuario, salón, etc.) definiendo el aforo de acuerdo con la normativa vigente.
- Señalizar las filas de espera respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro.
- De ser posible contar con un sistema de reserva para evitar aglomeraciones.
- Garantizar el abastecimiento suficiente de jabón líquido, papel toalla y/o secador de manos y soluciones desinfectantes en los servicios higiénicos y áreas de proceso.  
*Nota: Las empresas que utilicen secadores de manos eléctricos deben evidenciar que realizan adecuados procesos de mantenimiento, limpieza y desinfección para estos equipos.*
- El personal de atención al cliente (bar, caja, despacho, etc.) debe mantener una distancia de 2 metros con el cliente, de no ser posible implementar barreras físicas (por ejemplo, pantallas o mamparas).
- Los ambientes se deben mantener ventilados de manera natural o con sistemas mecánicos que aseguren la circulación de aire. En los ambientes confinados como ascensores, almacenes, vestuarios, SSHH, se debe mantener un distanciamiento de 2 metros con señalización.
- Implementar métodos de registros de asistencia del personal previniendo el contagio ante el COVID-19, preferentemente usar sistemas digitales sin contacto (código de barras, reconocimiento facial, entre otros).

**8.2.2. Abastecimiento de agua**

- Contar con suministro permanente de agua potable para realizar las operaciones. En caso de desabastecimiento de agua potable se procede a detener las operaciones de la empresa.

**8.2.3. Saneamiento**

- La empresa antes del reinicio de sus actividades debe realizar el saneamiento integral de las instalaciones que debe ser evidenciado a través de los certificados correspondientes (desinfección, desratización, desinsectación y limpieza y desinfección de reservorios de agua).

**8.2.4. Limpieza y desinfección**

- La empresa debe contar con protocolos o plan de limpieza y desinfección de todas las áreas y superficies empleadas para los distintos procesos.  
*Nota: Para la limpieza y desinfección de superficies vivas e inertes se pueden tomar como referencia lo establecido en el Anexo N° 06.*
- Limpiar y desinfectar todos los ambientes de alto tránsito y superficies que entran en contacto con las manos (del personal o clientes) con la mayor frecuencia posible.

**8.2.5. Disposición de residuos sólidos**

- La disposición de los residuos sólidos generales se realiza de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1278, "Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos" y la R.M.-099-2020-MINAM "Recomendaciones para el manejo de residuos sólidos durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional en domicilios, centros de aislamiento temporal de personas, centros de abasto, bodegas, locales de comercio interno,

- Es recomendable registrar la información necesaria para realizar la trazabilidad en caso de sospecha o confirmación de contagio para tomar las acciones correctivas necesarias. *Nota: Solicitar el consentimiento para el uso de datos personales.*
- Establecer medios de contacto (email, teléfono, otros), entre los trabajadores y el responsable de seguridad y salud en el trabajo para el reporte temprano de sintomatología.
- Implementar el trabajo remoto o teletrabajo en aquellos puestos que no precisen de asistir al centro de trabajo; así como para los trabajadores con factores de riesgo para COVID-19. Se debe realizar un seguimiento clínico a distancia.
- Al identificar un caso con fiebre o sintomatología COVID-19, que lleve a la categorización de caso sospechoso, la empresa define los mecanismos que empleará para realizar la toma de la prueba rápida, de presentarse un resultado reactivo del trabajador, comunicará a la familia y se reportará al SISCOVID-19.
- Colocar puntos de desinfección en el salón.
- No se utilizará mantelería.
- Las medidas preventivas establecidas en el presente protocolo aplican para una o varias personas que hacen uso del servicio.
- Las zonas de recreación, buffets, mesas comunes y salones privados deben mantenerse cerrados.
- Los ascensores en los restaurantes y servicios afines deben restringirse solo para el acceso de personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores.
- Habilitar los espacios abiertos como terrazas, jardines o patios como zonas de atención.

**8. MEDIDAS PREVENTIVAS SANITARIAS Y OPERATIVAS**

La empresa debe implementar las medidas preventivas sanitarias y operativas establecidas en el presente protocolo de acuerdo a las condiciones particulares de cada uno de sus locales.

**8.1. Equipos de protección de personal (EPP)**

- El empleador debe cumplir con los lineamientos de medidas de protección personal de acuerdo a lo establecido en el ítem 7.2.6. de la R.M. N° 448-2020-MINSA.
- Considerar que los EPP son usados en función de los puestos de trabajo con riesgo de exposición a COVID-19, según su nivel de riesgo (Anexo 3 de la R.M. N° 448-2020-MINSA).
- Los EPP que deben portar los empleados se componen principalmente de los siguientes: mascarillas quirúrgicas (riesgo mediano de exposición), mascarilla comunitaria (riesgo bajo de exposición (de precaución), careta facial, gafas de protección, guantes, cofia, delantal plástico, según el nivel de riesgo de puesto de trabajo.  
*Nota: De acuerdo a la R.M. 822-2018/MINSA "Para aquellos alimentos que requieran una manipulación directa, previo al consumo inmediato (maki, pelado y cortado de frutas/verduras, entre otros), se debe utilizar guantes de primer uso".*
- Durante la atención, el personal de servicio (mozo, azafata, etc.) debe respetar el distanciamiento de al menos 1 metro con el cliente cuando éste tenga puesta la mascarilla.
- Si el cliente se retira la mascarilla la distancia entre el personal de servicios y el cliente debe ser de mínimo 2 metros. De no ser posible esto, el personal de servicio debe utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro.
- Realizar el cambio de los EPP descartables diariamente o cada vez que sea necesario.  
*Nota: El uso de guantes no excluye el lavado de manos y aplicación de la solución desinfectante.*

oficinas administrativas y sedes públicas y privadas, y para operaciones y procesos de residuos sólidos".

- Implementar tachos o recipientes rotulados con tapa vaivén o accionado con pedal para el descarte de los EPP (mascarillas y guantes).
- Las bolsas plásticas que contienen estos desechos deben ser amarradas con doble nudo y rotuladas con solución de hipoclorito de sodio (lejía) al 0.5% de dilución para su posterior disposición final en el contenedor de no aprovechables. Por ningún motivo se deben abrir las bolsas nuevamente."
- El personal que manipule estos residuos debe utilizar EPP adecuados para el descarte de los mismos y realizar adecuados procesos de lavado con agua y jabón y desinfección de manos.

**8.2.6. Servicios higiénicos y vestuario**

- Contar con espacios exclusivos que permitan almacenar la ropa de casa separada de la indumentaria de trabajo.
- Los servicios higiénicos deben ser higienizados con la mayor frecuencia posible.

**8.2.7. Equipos sanitarios**

- Disponer de un punto de lavado o desinfección de manos al ingreso de la empresa y en las zonas de mayor tránsito que debe incluir material informativo sobre el correcto lavado o desinfección de manos ubicado en la parte superior.  
*Nota: El punto de lavado de manos debe contar con jabón líquido, papel toalla y/o secador de manos eléctrico, tacho para residuos sólidos de accionamiento no manual.*

**8.2.8. Estación de servicio**

- Las estaciones de servicio deben estar protegidas y contar con la cantidad suficiente de vajilla, cubiertos, salsas, servilletas, etc., en función al aforo de la normativa vigente.  
*Nota: Las salsas, azúcar, mantequilla entre otros, deben entregarse en porciones individuales de un solo uso, en caso contrario los envases no descartables que se utilicen deben ser lavados y desinfectados después de cada uso.*  
*Nota: Los cubiertos y servilletas deben entregarse protegidos y de forma individual.*  
*Nota: No deben utilizarse elementos decorativos en las mesas.*

**8.2.9. Distribución del salón**

- ♦ **Distribución de mesas y clientes**
  - Organizar la ubicación de los clientes al ingreso del salón. Se recomienda numerar mesas para facilitar la ubicación y evitar aglomeraciones.
  - La distancia entre los bordes de las mesas del salón cuando los comensales se dan la espalda debe ser de 1.5 metros, de no ser posible esto, implementar separadores físicos.
  - Grupos familiares de 8 personas podrán compartir una mesa en salón.
  - Grupos familiares de 2 personas podrán sentarse juntas en las barras.
  - En las barras la distancia entre clientes solos o grupos familiares debe ser de 2 metros, de no ser posible esto, implementar separadores físicos.
  - La distancia social en la barra entre el personal de atención y el cliente debe ser 2 metros, de no ser posible esto, se podrá implementar separadores físicos.
  - Las zonas de alto tránsito de personal y clientes como pasillos que facilitan el desplazamiento en el salón, deben ser de al menos 2 metros entre los bordes de las mesas del salón.

- La distribución de mesas y aforo del salón debe realizarse respetando la normativa vigente sobre el distanciamiento social y el uso de equipos de protección personal, bajo responsabilidad de la empresa que brinda el servicio.

### 8.3. Personal

#### 8.3.1. Personal administrativo y operativo

##### ❖ Consideraciones antes del inicio de las actividades

- Verificar el uso de mascarillas.
- Controlar la sintomatología del personal diariamente (ver Anexo N° 01).  
*Nota: El personal previo al reinicio de las actividades debe enviar la ficha de sintomatología COVID-19 para el regreso al trabajo (Anexo N°02 de la R.M N° 448-2020-MINSA) el cual tiene carácter de declaración jurada por medios virtuales, para la toma de acciones correspondientes.*
- Controlar la temperatura corporal del personal al ingreso de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.  
*Nota: se debe restringir el acceso al personal con temperatura corporal mayor a 38°C.*
- Realizar la desinfección del calzado al ingreso de la empresa.
- Verificar el lavado con agua y jabón o desinfección de manos.
- La empresa es responsable de verificar que la indumentaria del personal se encuentre limpia antes del inicio de sus actividades.

*Nota: Se recomienda que la empresa acondicione duchas para el personal, de tal manera que puedan realizar su aseo personal antes y después de las actividades, así como al salir y volver a ingresar al centro de labores.*

##### ❖ Consideraciones durante el desarrollo de las actividades

- Al toser o estornudar, cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable o con el antebrazo, nunca con las manos directamente.  
*Nota: Luego de estornudar cambiarse la mascarilla.*
- Evitar tocar los ojos, nariz y boca, sin lavarse las manos con agua y jabón previamente.
- Se prohíbe el uso de celulares personales en las áreas de la empresa, estos deben ser custodiados por un personal administrativo.
- Se prohíbe el saludo mediante contacto físico entre el personal, proveedores, visitantes y clientes.
- El personal de atención al cliente (bar, caja, despacho, etc.) debe lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos después de cada atención y cuando el caso lo amerite, particularmente luego de realizar cobranzas y/o pagos y/o recibir propinas.
- Cuando el cliente se retire, se debe recoger todo el servicio (vajilla, cubiertos, y cualquier otro elemento usado por el cliente) de la mesa sin sacudir. Luego de ello, todo deberá ser lavado y desinfectado.
- Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente. (sillas, mesas, mamparas o separadores físicos) y prepararlas para la siguiente atención.
- ❖ Consideraciones al finalizar las actividades
- Al final de la operación del día se debe limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos.
- Colocar en el recipiente designado la indumentaria de trabajo para el posterior lavado y desinfección.
- Realizar el lavado con agua y jabón y desinfección de manos y colocarse los equipos de protección personal (EPP) necesarios para el retorno a casa.

- Controlar la temperatura corporal del personal a la salida de la empresa con un termómetro infrarrojo clínico.

##### ❖ Sensibilización y capacitación

- Gestionar la sensibilización y capacitación de todo el personal antes del reinicio de las actividades.
- Las capacitaciones sobre medidas frente al COVID-19 deben ser registradas y documentadas.  
*Nota: Las reuniones de trabajo y/o capacitación deben ser preferentemente virtuales mientras dure el Estado de Emergencia Nacional o posteriores recomendaciones que establezca el Ministerio de Salud.*

### 8.3.2. Terceros

- Los terceros considerados en el presente protocolo son los proveedores, fiscalizadores, supervisores y aquellos que no tengan vínculo laboral con el empleador.
- Utilizar los EPP (mascarilla y cofia), de no contar con ellos se debe facilitar para el desarrollo de las actividades.
- Cumplir con las medidas preventivas sanitarias establecidas, caso contrario, no podrán ingresar o permanecer en la empresa.

### 8.4. Cliente

#### 8.4.1. Consideraciones sobre el cliente

La empresa no brindará atención a los clientes que no cumplan con las medidas preventivas establecidas.

##### ❖ Antes del ingreso al salón

- Verificar el uso de mascarilla y el estado de conservación e higiene.  
*Nota: En caso se evidencie que la mascarilla se encuentra en mal estado de conservación e higiene, la empresa debe facilitar una mascarilla nueva al cliente.*
- Controlar la temperatura con termómetros infrarrojos.  
*Nota: Se debe restringir el acceso a los clientes con temperatura corporal mayor a 38°C e indicarles acudir al centro de salud más cercano.*
- Colocar medios para la desinfección del calzado (pediluvios, tapetes, rociadores entre otros).
- Comunicar al cliente que el lavado con agua y jabón y/o desinfección de manos es obligatorio.

##### ❖ Dentro del salón

- Los precios y disponibilidad de platos deben ser difundidos mediante carteles informativos, publicaciones virtuales, medios digitales o en individuales de papel descartables.
- El armado de las mesas se deberá realizar en presencia de los comensales, evitando la exposición innecesaria de las vajillas, utensilios, etc.
- Tomar el pedido a través de medios digitales o del personal de servicio.
- De ser posible implementar medios auxiliares para el traslado de pedidos (carritos, guerdión, etc.).
- Indicar a los clientes que el retiro de la mascarilla debe realizarse al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.
- ❖ A la salida del salón
- Hacer uso de EPP y desinfectarse las manos.

### 8.4.2. Medios de pago del cliente

- Se debe preferir pagos con sistemas virtuales, en caso de usar tarjetas o pagos en efectivo, se deben desinfectar las manos después de cada operación (ver Anexo N° 07 y 08).

### 8.4.3. Sensibilización

Gestionar la difusión de las medidas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19, por medios digitales o físicos para la sensibilización de los clientes. En el contexto del protocolo de restaurantes en salón se indica la distancia

### 8.5. Procesos operativos

#### 8.5.1. Compra

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b> Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos. Colocarse la indumentaria y los EPP para hacer compras fuera de la empresa. Debe llevar dispensadores portátiles para desinfección. Debe portar EPP de contingencia durante la compra.</p>
<p><b>Durante la actividad:</b> Verificar que el proveedor cumpla las medidas preventivas sanitarias durante el servicio. Mantener una distancia de al menos un (01) metro. Realizar la desinfección de las manos cada vez que sea necesario. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. Cuando haga uso del celular no debe manipular la mascarilla.</p>
<p><b>Después de la actividad:</b> Antes del ingreso a la empresa debe seguir las medidas preventivas sanitarias descritas. Colocar y desinfectar externamente las bolsas en la zona habilitada para dicha operación. Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos, antes y después de colocarse la indumentaria para iniciar las actividades.</p>

#### 8.5.2. Recepción

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b> Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos. Verificar que el personal cuente con los EPP. Realizar la limpieza y desinfección de la zona de recepción. Habilitar un punto para desechos los EPP y elementos de un solo uso. Disponer de soluciones desinfectantes.</p>
<p><b>Durante la actividad:</b> Eliminar los empaques que no son necesarios para las siguientes etapas del proceso. Realizar la desinfección de delanteros y manos cada vez que sea necesario. Realizar la desinfección de los empaques externos de los alimentos y materiales (bolsas, envases, etc.) que pasaran a las siguientes etapas del proceso (almacenamiento, acondicionamiento, preparación, despacho). Usar los delanteros en todo momento de la operación. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</p>
<p><b>Después de la actividad:</b> Realizar la limpieza y desinfección del área, y los implementos utilizados.</p>

Retirarse el delantal usado durante la recepción para ser lavado, desinfectado y almacenado en el lugar asignado.  
Transportar y distribuir en las áreas correspondientes todos los alimentos y envases recibidos y desinfectados.

#### 8.5.3. Almacenamiento

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b> Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos. Verificar que el personal cuente con los EPP. Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpios y desinfectados. Disponer de soluciones desinfectantes. Habilitar un punto para desechos los EPP y elementos de un solo uso.</p>
<p><b>Durante la actividad:</b> Utilizar adecuadamente los EPP. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro durante la operación. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos. Realizar la desinfección de las manos cada vez que sea necesario.</p>
<p><b>Después de la actividad:</b> Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas y equipos de almacenamiento. Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos al término de la operación.</p>

#### 8.5.4. Acondicionamiento

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b> Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos. Verificar que el personal cuente con los EPP. Asegurar que las áreas y equipos se encuentren limpios y desinfectados. Disponer de soluciones desinfectantes.</p>
<p><b>Durante la actividad:</b> Lavar y desinfectar los equipos y materiales utilizados en las operaciones de acondicionamiento, cada vez que sea necesario. Mantener el distanciamiento social de al menos un (01) metro. Utilizar soluciones desinfectantes en las operaciones dependiendo del tipo de producto. Realizar el lavado con agua y jabón y desinfección de manos y superficies cada vez que sea necesario (cambio de operaciones, entrega de productos al área de preparación, etc.). Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas preventivas sanitarias establecidas. Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.</p>
<p><b>Después de la actividad:</b> Desinfectar las superficies que entraron en contacto con nuestras manos en las áreas, materiales y equipos del área de acondicionamiento de alimentos. Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos al término de la operación.</p>

### 8.5.5. Preparación de pedidos

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b>                      Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos.                      Verificar que el personal cuente con los EPP.                      Asegurar que la zona de trabajo se encuentre limpia y desinfectada.                      Asegurar la disponibilidad de la materia prima, insumos, materiales y envases para la preparación de los pedidos, evitando el desplazamiento innecesario del personal.                      Disponer de soluciones desinfectantes.</p> <p><b>Durante la actividad:</b>                      Realizar el lavado con agua y jabón y desinfección de manos, equipos y materiales cada vez que sea necesario.                      Evitar tocarse la boca, nariz y ojos.                      Disponer de los residuos sólidos respetando las medidas preventivas sanitarias establecidas.                      Cumplir hábitos de higiene adecuados al toser o estornudar.                      Verificar la higiene y hermeticidad externa de los envases primarios que contienen los pedidos, guarniciones, salsas y/o salsas antes de la entrega al área de despacho.</p> <p><b>Después de la actividad:</b>                      Desinfectar superficies, materiales y equipos que entran en contacto con nuestras manos durante la preparación de pedidos.                      Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos al término de la operación.</p>

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p>Recoger, lavar y desinfectar la vajilla, cubiertos y cualquier otro elemento usado por el cliente después de cada uso.                      Limpiar y desinfectar las superficies que entraron en contacto con el cliente.</p> <p><b>Después de la actividad:</b>                      Limpiar y desinfectar el salón, mobiliario y equipos.                      Deschar los EPP y elementos de un solo uso generados durante el servicio.                      Realizar el lavado con agua y jabón y desinfección de manos al término de cada servicio.</p>

### 8.5.6. Atención en salón

Descripción de las medidas preventivas sanitarias
<p><b>Antes de la actividad:</b>                      Lavarse con agua y jabón y desinfectarse las manos.                      Verificar que el personal de servicio utilice mascarilla y protector facial.                      Habilitar un punto para desechar los EPP y elementos de un solo uso.  <i>Nota: Los techos deben ser de accionamiento no manual.</i>                      Realizar la limpieza y desinfección del salón, mobiliario y equipos.  <i>Nota: Se debe limpiar y desinfectar el mobiliario en toda su superficie.</i>                      Verificar la correcta distribución de las mesas y sillas.                      Habilitar el punto de lavado o desinfección de manos para los clientes.                      Distribuir los medios informativos de platos y precios en el mismo salón o por medios digitales.  <i>Nota: Los medios informativos no deben ser entregados directamente a las manos del cliente.</i></p> <p><b>Durante la actividad:</b>                      Verificar que el personal use correctamente la mascarilla y protector facial en todo el servicio.                      Lavarse con agua y jabón y/o desinfectarse las manos después de atender a cada cliente o grupo de clientes.                      Aplicar las medidas preventivas sanitarias en la recepción de clientes.  <i>Nota: Control de temperatura corporal, desinfección de cuello, lavado o desinfección de manos.</i>                      Verificar que el cliente se retire la mascarilla solo cuando consume sus alimentos.                      Indicar la mesa que ocupará cada cliente para evitar aglomeraciones.                      En la medida de lo posible promover y respetar el distanciamiento social durante el servicio.                      Solicitar, recoger y transportar los pedidos de los clientes respetando las zonas de tránsito.                      Evitar el contacto físico con los clientes al momento de la entrega del pedido.                      Solicitar al cliente que se coloque la mascarilla luego de consumir sus alimentos.                      Recomendar al cliente realizar el pago por medios electrónicos. En caso el cliente opte por pagar con tarjeta o efectivo ver Anexos N° 07 y 08.                      Cumplir con el procedimiento y frecuencia del lavado o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerite). Particularmente luego de realizar cobranzas y/o pagos y/o recibir propinas.                      Indicar al cliente que al salir del salón respete las zonas de tránsito y el distanciamiento social.</p>

### 9. VIGILANCIA SANITARIA

- Los Restaurantes y Servicios Afines están sujetos a vigilancia sanitaria por parte de la autoridad municipal según la jurisdicción, para vigilar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas en el presente protocolo.
- El MINSA, a través de sus organismos descentralizados, brindará asistencia técnica y acompañamiento a las municipalidades para que realicen una adecuada vigilancia de las medidas preventivas sanitarias debiendo cumplir los documentos normativos vigentes relacionados a los restaurantes y servicios afines establecidos en el presente protocolo.
- La vigilancia sanitaria y de bioseguridad, debe ser realizado por personal adecuadamente identificado, idóneo, capacitado en temas sanitario de alimentos y medidas de bioseguridad, a su vez deben cumplir con lo dispuesto sobre las condiciones de higiene, vestimenta y llevarán los artículos necesarios para la inspección sanitaria, que se exige para los manipuladores de alimentos. Se deben cumplir con todas las medidas preventivas de bioseguridad establecidas por la empresa, para evitar el contagio de COVID-19.

### 10. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

- ÚNICA: Proporcionalidad en la exigencia de los requerimientos de prevención del contagio del COVID-19 en el ámbito de competencia del Sector de Restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón.

La autoridad competente que tramita y/o supervisa el procedimiento de mitigación de riesgo, debe ajustar la exigencia de los requerimientos de prevención del contagio del COVID-19, al tamaño, características, naturaleza y complejidad de las operaciones de la empresa en relación con el riesgo inherente de contagio.