

Estudio de la gestión de procesos en los servicios turísticos con enfoque económico, social y sanitario tras el Covid – 19

Study management of processes in of tourist services with economic, social and, sanitary in times of Covid-19

Calderón Panta Deiby Antonio

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1316445863@live.ulead.edu.ec

Chica Medranda Yanina Yamileth

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1314709294@live.ulead.edu.ec

Barre Moreira Yomara Liseth

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1313971978@live.ulead.edu.ec

Chila Medranda Daniela Yajaira

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1314709286@live.ulead.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se desarrolla en la parrillada restaurante “El Buen Sabor” de la ciudad de Bahía de Caráquez, Manabí-Ecuador, el mismo que ha tenido impactos negativos en el contexto de la pandemia como muchos en el sector productivo, el cual ha tenido connotación global, este micro negocio se ha visto afectado con una reducción drástica en las ventas y que ha impactado en la estabilidad del negocio. Por ello, se planteó como objetivo diseñar una estructura organizacional en base a un análisis de situación actual para mejorar los procesos de entrega de servicios con medidas de calidad, salubridad y buena atención en el restaurante tras el COVID-19. De esta manera, se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa con el uso del tipo de estudio descriptivo y la aplicación de las técnicas de encuestas y entrevista. Como resultado, se conoció que el establecimiento ha tenido un alto nivel de reducción de la demanda de clientes y por consiguiente de sus ingresos que ha afectado la estabilidad de sus

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
E1

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

operaciones, también se conoció que gozan de un alto nivel de satisfacción al cliente en las instalaciones con un 84% y en el servicio a domicilio implementado con un 82%. Desde la teoría de diseño organizacional es necesario que los negocios que enfrentan cambios (como una crisis social, económica y sanitaria) deben revisar su estructura organizacional para rediseñarla o mejorarla, así este establecimiento con herramientas administrativas puede mejorar la situación actual y hacer de la crisis una oportunidad para crecer. En conclusión, es evidente y empíricamente comprobable la afectación negativa por la reducción de la demanda, para lo cual se desarrolló un manual de procedimientos, medidas de bioseguridad y elementos de control de inventarios, que al ser implantadas, coadyuvan a superarse y a obtener Aprendizaje Organizacional.

Palabras clave:

Estructura organizacional, Manual de Procedimientos, Bioseguridad, Aprendizaje Organizacional.

ABSTRACT

The research work is developed in the barbecue restaurant "El Buen Sabor" in the city of Bahía de Caráquez, Manabí-Ecuador, which has had negative impacts in the context of the pandemic as many in the productive sector, which has had a global connotation, this micro-business has been affected with a drastic reduction in sales and that has impacted on the stability of the business. For this reason, the objective was to design an organizational structure based on an analysis of the current situation to improve service delivery processes with measures of quality, health and good service in the restaurant after Covid-19. In this way, a qualitative and quantitative research was carried out with the use of the descriptive type of study and the application of survey and interview techniques. As a result, it was known that the enterprise has had a high level of reduction in customer demand and consequently its income, which has affected the stability of its operations, it was also known that they enjoy a high level of customer satisfaction in the facilities with 84% and in home delivery implemented with 82%. From the theory of organizational design, it is necessary that businesses facing changes (such as a social, economic and health crisis) should review their organizational structure to redesign or improve it, so this establishment with administrative tools can improve the current situation and make the crisis an opportunity to grow. In conclusion, the negative impact due to the reduction in demand is evident and empirically verifiable, for which a manual of procedures, biosafety measures and inventory control elements were developed, which when implemented, help to overcome and obtain Organizational Learning.

Keywords:

Organizational structure, Procedures Manual, Biosafety, Organizational Learning

Introducción

La parrillada restaurante “El Buen Sabor” inicio en abril en el año 2001 ubicado en la ciudad de Bahía de Caráquez, cantón Sucre – Manabí- Ecuador, en la calle Avenida 3 de noviembre y Malecón. En los inicios del restaurante estuvo una tía del actual propietario, anteriormente el local tenía como nombre “Cueva Del Oso” en forma de choza. (Jama Vera, 2020).

La pérdida de clientes, uno de sus principales problemas en el restaurante “El Buen Sabor”, tiene entre sus causas la poca productividad en el sector primario, que afectó directamente al establecimiento (materia prima y materiales de cocina, entre otros), inicialmente en el primer semestre del 2020, como consecuencia de la escasez de productos en el mercado aumentó el valor de estos casi de todos los insumos; ello provocó que el establecimiento asumiera un monto adicional hacia el producto - servicio final que brinda, en este caso la elaboración de comidas.

Se menciona a continuación información relevante que orienta sobre las repercusiones en el turismo a nivel nacional. Los datos disponibles apuntan a un descenso del 22% en el primer trimestre de 2020, habiéndose reducido las llegadas en marzo en un 57%. Esto se traduce en una pérdida de 67 millones de llegadas de turistas internacionales y alrededor de 80.000 millones de USD en ingresos. Además, entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo están en peligro. (UNMTO, 2020).

El objetivo que se presenta en este trabajo es diseñar una estructura organizacional en base a un análisis de situación actual, en tiempos de pandemia, para mejorar los procesos de entrega de servicios con medidas de bioseguridad para garantizar la calidad, salubridad y buena atención en el establecimiento antes mencionado ubicado en el cantón Sucre-Manabí, en el contexto del COVID-19. Tomando en consideración que el 76,8% de la población en Ecuador tiene un Smartphone, puede aprovechar para la implementación de herramientas tecnológicas en el servicio entrega a domicilio. Por ende, la Telefónica y la Organización Mundial del Turismo (OMT) han trabajado juntas para lanzar una serie de herramientas de visualización dentro del Tablero de Datos Globales de la OMT que permite una mejor comprensión de los indicadores clave de rendimiento en el turismo; por ende los medios digitales representan, hoy más que antes, una oportunidad para que los negocios puedan sobrevivir en el mercado. (UNMTO, 2020).

De esta manera, es importante desarrollar la fundamentación teórica y legal del proyecto que sustente la investigación desarrollada, por consiguiente, es necesario diseñar la estructura organizacional y manual administrativo para mejorar el proceso administrativo de organización como también proponer medidas específicas de bioseguridad, para el establecimiento en armonía a los protocolos generales de bioseguridad emitidos por organismos público. Todos los trabajadores deben tener claro

cuál es su función dentro del sistema, y a través de este orden se concretan una serie de protocolos de actuación y resultados controlados.

En este sentido, cabe plantearse la siguiente interrogante: ¿De qué manera el diseño de una estructura organizacional con herramientas administrativas como Manuales de Procedimiento, herramientas digitales y medidas de bioseguridad puede permitir que el establecimiento al aplicarlo, mejore su situación actual?

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashviki, afirmó: “La naturaleza transversal del turismo es única. Se trata de un sector que interactúa prácticamente con cualquier parte de nuestras economías y de nuestras sociedades. Esta competición reunirá a todos los sectores en torno a los esfuerzos por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y situar la innovación y la sostenibilidad en el centro de la recuperación económica global”. (UNMTO, 2020). Por ende, la mejora continua de los procesos internos y de ventas para el establecimiento de restauración es imperativo, dado que aporta a reducir los costes operacionales y no operacionales permitiendo mejorar la economía y contribuir con su Responsabilidad Social Corporativa (RSC); adoptar dentro de los procesos internos medidas de bioseguridad que se la propuso mediante la especificidad de los parámetros generales que emitió el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Sucre vía Ordenanza (Gaceta 76) con protocolo destallado e infográfico dado que el 80% las personas son visuales y las imágenes les transmiten su forma de actuar en una figura, por ejemplo una imagen que muestre la forma correcta de lavarse las manos.

El diseño organizacional es un proceso donde se puede elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones (Daft, 2011). Se pueden constituir diversas conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización de un organigrama. Además, cabe mencionar que el trabajo no fue realizado dentro del establecimiento, puesto que el estudio se ha desarrollado durante el período de cuarentena en la pandemia, por consiguiente, se tomaron en consideración las medidas de precaución, como el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad planteados por las entidades oficiales responsables. En este escenario, la investigación de campo se desarrolla de manera off – line atendiendo a los nuevos paradigmas y medios de investigación y análisis de los mercados que resultó más económico y veraz que en términos administrativos se traduce en eficiencia y eficacia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) está colaborando estrechamente con expertos mundiales, gobiernos y asociados para ampliar rápidamente los conocimientos científicos sobre este nuevo tipo de coronavirus, rastrear su propagación y virulencia, asesorar a los países y a las personas sobre las medidas para proteger la salud y prevenir la propagación del brote. . (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Las principales medidas para prevenir la transmisión de la COVID-19 son el distanciamiento físico, la higiene frecuente de las manos y las precauciones al toser y estornudar. Se debe estudiar la posibilidad de reducir el índice de ocupación si las instalaciones no permiten un distanciamiento físico adecuado. Aunque es probable que los turistas ya estén familiarizados con las medidas de distanciamiento físico, limpieza de las manos y precauciones al toser y estornudar, se les recordarán estas medidas como parte de la atención que se les presta. (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Este trabajo de investigación aporta en cubrir las necesidades ya sean de turistas locales y nacionales que visiten la ciudad de Bahía de Caráquez, y también el desarrollo de estrategias organizacionales basadas en la atención y el servicio de calidad con las nuevas medidas de bioseguridad empleadas acorde a la pandemia.

Materiales y métodos

El diseño metodológico que se adoptó para la investigación es de tipo descriptivo, dado que permitirá obtener datos precisos que puedan aplicarse en promedios y cálculos estadísticos, es decir da la oportunidad de mostrar las formas de comportamiento social de los clientes en cuanto a los gustos, preferencias; adicionalmente, las formas actuar de los clientes internos y propietario del establecimiento. Todo ello, relacionado directamente con el problema de investigación con la intención de diseñar una estructura organizacional mediante un análisis de la situación actual y de venta con la finalidad de mejorar los procesos de entrega a domicilio de la ciudad Bahía de Caráquez.

El método de investigación en el orden teórico que se empleó fue el método deductivo, partiendo de lo general a lo particular, para conocer la situación actual en la afectación del sector de restauración, por lo que es de conocimiento general la reducción de la demanda de clientes y se estudió en detalle las causas principales para aportar con alternativas propuestas que al ser valoradas por los dueños y decidan aplicarlas pudieran coadyuvar a solucionar algunos aspectos de orden económico y sanitario.

Las técnicas de investigación empleadas en el orden práctico, dado que es una investigación cuali-cuantitativa, fueron:

- *Entrevistas:* La entrevista se realizó de acuerdo con patrones de comunicación a fin de lograr los datos esperados. Se entrevistó al Sr. Gustavo Jama Vera propietario del establecimiento en estudio mediante medios tecnológicos virtuales, para conocer el estado actual tanto en la parte económica como en ventas y otros aspectos del restaurante “El Buen Sabor” en el contexto de la pandemia del COVID-19 (en el segundo trimestre del 2020).

- *Encuestas:* Mediante el cuestionario de preguntas estructurado que se realizó con ayuda de medios tecnológicos para las personas de Bahía de Caráquez, los cuales respondieron a diez (10) preguntas (abiertas, cerradas y de opción múltiple) con el fin de obtener información referente al servicio al cliente antes y durante la pandemia. Para la recolección de información se empleó el Método de Muestreo: Por Conveniencia, es decir se envió el formulario de preguntas a los clientes del establecimiento para obtener información válida para la investigación. Así mismo, para la tabulación de la información se lo desarrollo en el programa estadístico (Statistical Package for Social Studies) SPSS con lo cual se obtuvieron las tablas y graficas estadísticas.

A partir de las respuestas obtenidas de las personas encuestadas de forma general, se conoció que el establecimiento ha tenido un alto nivel de reducción de la demanda de clientes y por consiguiente de sus ingresos que ha afectado la estabilidad de sus operaciones. También, se conoció que gozan de un alto nivel de satisfacción al cliente en las instalaciones con un 84% y en el servicio a domicilio implementado con un 82%.

Se empleó para la recolección de información la ampliación de un formulario de preguntas en Google Forms, con la finalidad de llegar a los encuestados con las herramientas digitales que, en el contexto de la pandemia permitía recabar información sin el riesgo de contagio que tuviere una investigación en físico. Así como también, el software de cálculo para la tabulación de los datos obtenidos que permitieron desarrollar tablas y gráficas estadísticas.

Resultados

La presente investigación del establecimiento la parrillada El Buen Sabor se logró obtener información muy relevante mediante las técnicas de investigación, además de tener una ampliación en resultados, dando a conocer las problemáticas para dicho establecimiento, se menciona a continuación información que contribuye con los resultados obtenidos.

Resultado de entrevista al gerente propietario

Este trabajo es una transcripción de una entrevista mediante medios tecnológicos virtuales, realizada al Sr. Gustavo Jama Vera dueño de la parrillada restaurante “El Buen Sabor”, ubicado en la ciudad de Bahía de Caráquez y realizada por un grupo de estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro extensión Bahía de Caráquez.

El entrevistado habló que lleva 19 años en el negocio de la restauración, su principal producto y prestación del servicio es la comida típica, también compartió su opinión

sobre la administración del establecimiento, personal a cargo y clientela del restaurante. Al respecto mencionó de la reducción de clientes en el segundo periodo del 2020, con lo cual tuvieron que implementar, por primera vez, el servicio de entrega a domicilio para poder sostenerse económicamente. No obstante, mantuvo operativo sus servicios para la sostenibilidad del negocio.

Según el entrevistado, menciona que la clave para atraer a los clientes es, ofrecer un buen servicio con calidad, ya que la mayoría de sus clientes llegan al restaurante por medio de amistades, familiares y público en general, dando a conocer el establecimiento mediante la publicidad referencial que es una de las más efectivas, además de la comunicación en medios de comunicación provincial mediante cuñas publicitarias.

Resultados de encuesta a clientes

Respecto a la encuesta aplicada a los clientes, se obtuvo información relacionadas con las variables demográfica, socioeconómicas y psicográficas, a continuación se presentan algunas de las principales interrogantes planteadas:

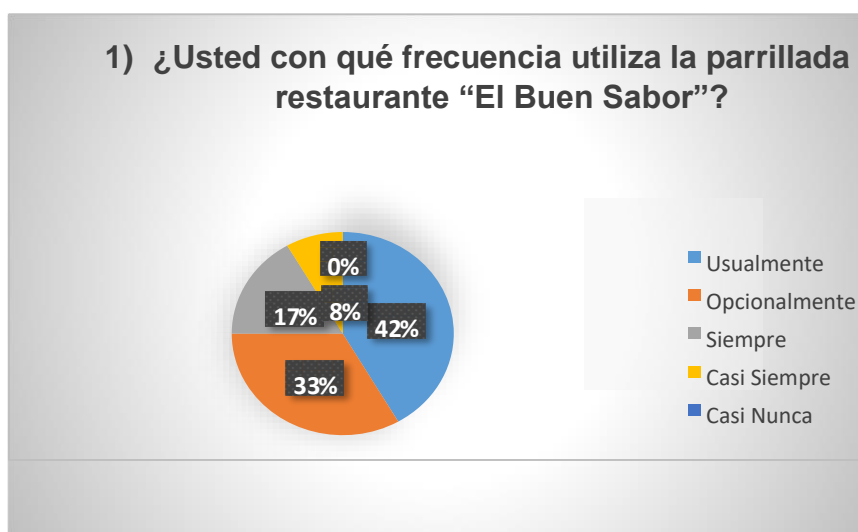


Figura N°1: Usted con qué frecuencia utiliza la parrillada restaurante “El Buen Sabor”

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

De acuerdo con los datos se analiza, que el 42% detalla que consume los platos del restaurante frecuentemente, un 33% opcionalmente lo utiliza, continuando con un 17% siempre, y un 8% que si lo utiliza ya sea para una reunión familiar. Por lo que se refleja, un alto nivel aceptación de los servicios del establecimiento que esta dirigido a los clientes oficinistas, trabajadores en general de la localidad, entre otros.



Figura N°2: Considera que el restaurante tiene una oferta adecuada y variada de productos.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

De acuerdo con este resultado un 43% de encuestado señaló que siempre existe una oferta adecuada y variada de producto, el 22% indica que casi siempre, mientras que un 5% generó que casi nunca se da una oferta adecuada y variada de productos. Por consiguiente, se puede decir que con todos los datos el restaurante está proporcionando oferta de producto que están a gusto del cliente.



Figura N°7: La atención del personal de servicio a domicilio ha sido cordial y agradable frente a la pandemia.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

Respecto de los clientes que mencionaron que habían accedido al servicio a domicilio de este establecimiento, concretó el 27% está muy satisfecho con el servicio a domicilio, el 55% de la encuesta se encuentra totalmente satisfecho a la atención brindada; y el 17% se siente un poco satisfecho; y se obtuvo un 2% que no se siente nada satisfecho por la atención del personal. En definitiva, se muestra un alto nivel de satisfacción al cliente, aspectos que se deben a la prontitud del servicio y a la calidad bienvenida que brinda el propietario del negocio como anfitrión de este, que fueron algunos de las respuestas en comentarios de los clientes encuestados.

Triangulación de la información

Se conoció que el establecimiento ha tenido un alto nivel de reducción de la demanda de clientes y por consiguiente de sus ingresos, que ha afectado la estabilidad de sus operaciones.

También se conoció que gozan de un alto nivel de satisfacción al cliente en las instalaciones con un 84% y en el servicio a domicilio implementado con un 82%.

Además, se pudo observar y obtener información que contribuye con la investigación del establecimiento, para dar mejoras en los servicios que se generan para los consumidores.

Alternativas de solución a la problemática:

Conforme a los resultados el establecimiento es muy aceptado, por ende, se debe plantear estrategias para dar mejoras en los servicios y solventar las necesidades de los consumidores, lo que a futuro brindara beneficios para el establecimiento como también poder obtener una estabilidad operativa.

- Herramientas digitales

La presente investigación del establecimiento la parrillada “El Buen Sabor” consta con problemas como la pérdida de clientes a causa del covid-19, mediante la cual se propone crear una página SITE 123 de forma fácil y con un costo de valor gratuito, en la que se da a conocer al establecimiento y sus productos en torno al cual se brinde de manera eficaz para satisfacer las necesidades de los consumidores por ende se da la obtención de beneficios como tener una mejor rentabilidad en ventas, además en la actualidad existe una digitalización la cual permite que cada consumidor conste con un smartphone para poder ingresar al sitio web y realizar sus pedidos de manera segura y eficiente <http://5f6159a37e891.site123.me/>

- Protocolo de Bioseguridad

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL RESTAURANT "EL BUEN SABOR"

Protegete contra el covid-19

PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO



Dentro del restaurante el personal no debe usar (anillos, aretes y pulseras)



El personal debe de usar los guantes de manera obligatoria periodica



El personal debe de usar la mallas para el cabello



El personal debe usar su respectivo uniforme para prevenir el covid-19



el personal debe colocarse la mascarilla antes de ir al cliente



Desinfeccion de baños y cocina en horarios establecidos



Baños y baterias sanitarias son desinfectada 4 veces al día



Limpieza de mesa y utensilio después de cada cliente



Cada 4 hora de desinfecta los espacios de trabajo

REQUISITO DE LIMPIEZA DE UTENCILIOS VAJILLAS Y MANTELERIA

Se procedió a la elaboración de un protocolo de bioseguridad infográfico para el establecimiento para la obtención de beneficios como la distribución de alimentos de forma más segura, además de proponerle al propietario la implementación de dicho protocolo, dando una confiabilidad al personal de trabajo como a los consumidores también. Se adjunta una imagen como muestra:

- Manual de

Procedimientos

El presente trabajo se refiere al diseño del manual de procedimiento en la parrillada restaurante “El Buen Sabor”, este documento tiene como objetivo presentar el manual de procedimiento lo cual tiene como propósito contar con una guía clara y específica la cual garantice el desarrollo de las diferentes actividades, así como también estén orientadas a alcanzar su Misión, Visión, Valores y Objetivos institucionales que persigue el restaurante, lo que permitirá generar una óptica más amplia y clara.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades, 2019). Una de las causas que presenta el proyecto es que, el restaurante no posee un manual de procedimiento; es así que, el manual tiene como propósito ser un instrumento útil de apoyo en las funciones del restaurante, ya que posee información ordenada, sencilla y objetiva en la realización del trabajo.

Este manual pueda reorganizar las tareas de los trabajadores y que los mismos conozcan cuáles son los distintos niveles jerárquicos dentro del restaurante, con esto se pretende buscar un éxito en todos los servicios que ofrece, así como la de facilitar las tareas y obligaciones del personal, mostrándoles las actividades a realizar dentro de sus horarios de trabajo.

El organigrama empresarial es una herramienta para estructurar las diversas responsabilidades y relaciones dentro de una empresa. Usarlo sirve como una vía para comprender mejor cuáles son los departamentos en una organización de forma gráfica. (Fernandez, 2020). Entre algunos de los elementos del Manual General que cubre toda la cadena de valor de la empresa, se presenta el organigrama funcional y de tipo mixto del restaurante:

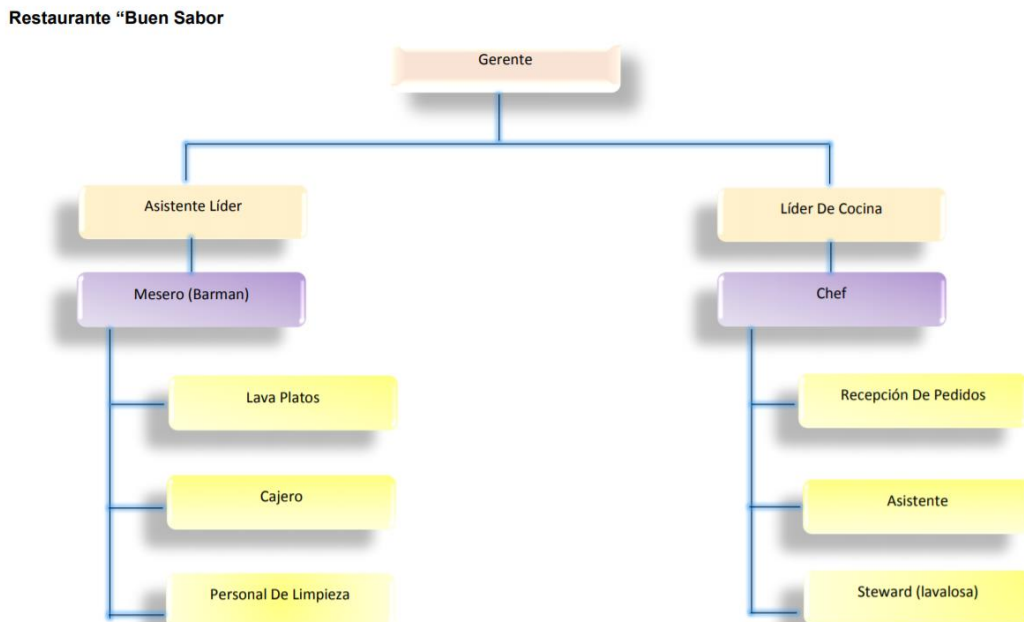


Figura N° 12: Organigrama general
 Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

Formulario de procedimiento: A continuación, se presenta una descripción del procedimiento principal como ejemplo de los cuatro procesos principales en que de detalle la gestión de los procesos: 1. Proceso de venta del servicio (proceso clave); 2. Preparación de alimentos (proceso clave); 3. Proceso de limpieza con las medidas de bioseguridad (procesos de apoyo); y 4. Proceso de compras (proceso de apoyo).

Tabla N° 1: Descripción del proceso de entrega del servicio

Nombre del procedimiento:	Código 002
Identificación del procedimiento:	Fecha:07/09/2020

1. Descripción	Proceso de venta del servicio	
2. Objetivo	Conseguir la satisfacción total del cliente	
3. Alcance	Manifestación de los requerimientos del cliente	
4. Periodicidad	Satisfacción de los clientes y la organización	
5. Marco Legal	Es importante identificar las políticas de la atención cliente, el registro de proveedores.	
6. Descripción del procedimiento (paso a paso)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN
INICIO		
1. Bienvenida del cliente	Mesero	00:00:30
2. Entrega de mesa al cliente	Mesero	00:00:25
3. Mostrar menú	Mesero	00:00:30
4. Tomar pedido	Mesero	00:00:10
5. Comunicar pedido	cocinero	00:00:30
6. Realización de pedido	Mesero	00:00:15
7. Servir pedido	Cocinero	00:00:20
8. Retirar los platos	Mesero	00:00:10
9. Pedir cuenta	cliente	00:00:10
FIN: Despedida del cliente	Mesero	00:00:30
Tiempo total:		0:03:30

Figura N°13: Formulario de procedimiento-Proceso N° 1
 Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

Diagrama de flujo del proceso de entrega del servicio

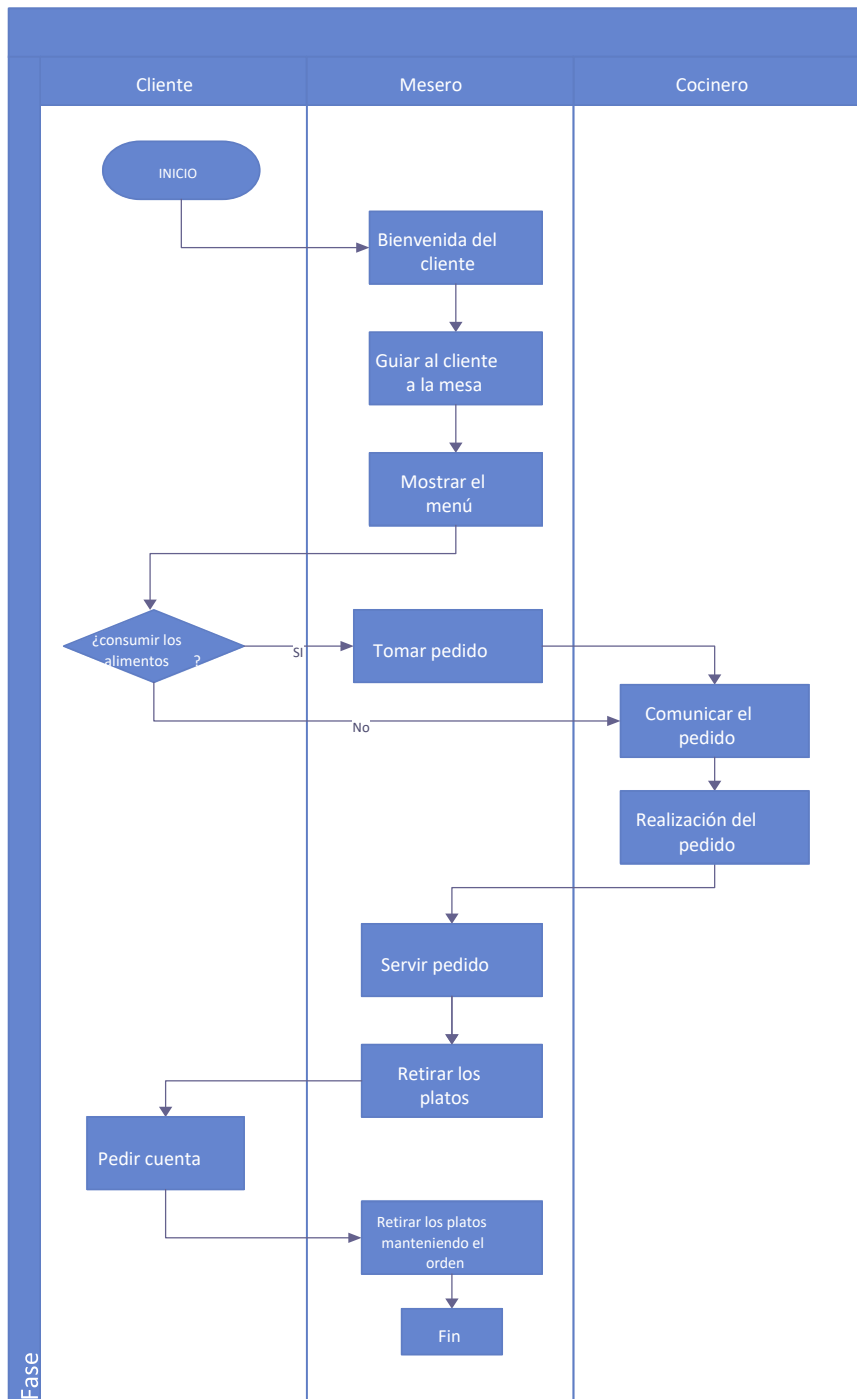


Figura N° I4: Diagrama de flujo N° I-Proceso de servicio al cliente
 Elaborado por: Barre, Y. Calderón, D. Chica, Y. y Chila, D. (2020)

- Presupuesto

El presupuesto mensual de limpieza e insumos de bioseguridad, para la reapertura del establecimiento de la parrillada restaurante “El Buen Sabor”, tienen un total mensual de \$267,00 de gastos operacionales, los cuales sirven para adquirir rótulos visibles, desinfectantes, zona de cajeros, manejo integral de residuos y así contrarrestar las pérdidas económicas que se siguen generando por el COVID-19.

Discusión

Desde la teoría de diseño organizacional es necesario que los negocios que enfrentan cambios (como una crisis social, económica y sanitaria) que son contingencias que los negocios enfrentan y deben desarrollar un cambio para lograr el Desarrollo Organizacional (DO), deben revisar su estructura organizacional para rediseñarla o mejorarla (Jones, 2008), al respecto, este establecimiento con herramientas administrativas, comunicacionales y de bioseguridad puede mejorar la situación actual y hacer de la crisis una oportunidad para crecer.

En los procesos operativos internos el negocio ha cambiado su forma de operar bajo las nuevas condiciones de bioseguridad de obligatoriedad legal impuesta por los organismos internacionales (OMS, Organización Panamericana de la Salud y OMT) y nacionales (MSP, MinTur, COE, GAD Sucre y otras) en la cuales se detallan las actividades internas de los procesos con la adopción de protocolos de bioseguridad, permitiendo la integración de una herramienta administrativa (manual de procedimientos) y sanitaria (Medidas específicas de Bioseguridad) que muestra la aplicación de la Teoría Organizacional, del área administrativa y de turismo en el sector de la restauración (gastronómico), y con la potenciación a nivel comunicación de herramientas digitales de información. (Koontz et al., 2012). Todo ello, es un aporte a la sostenibilidad del negocio, mejora de su actividad económica, mantener plazas de trabajo de sus colaboradores como un fin social y Aprendizaje Organizacional con enfoque multidisciplinario e integrador: económico, social y sanitario.

Conclusiones

- Mediante la investigación de las necesidades actuales de la empresa, se logra promover estrategias que permitan la implementación de nuevos servicios tal como el servicio entrega a domicilio (Delivery).
- El desarrollo de la fundamentación teórica y legal en el presente trabajo permitió indagar más profundo los problemas de la situación, por ende, permite obtener opiniones variadas en cuanto al objetivo del estudio.
- Al diseñar las estructuras organizacionales y de manual de procesos para el establecimiento, conlleva tener mejoras de procesos en la administración

organizacional. Por lo tanto, se otorga un eficaz servicio de calidad y salubridad permitiendo la confianza de los consumidores.

➤ Mediante la proporción de medidas de bioseguridad para establecimientos, se implementa un mejor sistema de calidad y de cuidado para los trabajadores y consumidores en armonía con los protocolos generales de bioseguridad emitidos por los organismos internacionales.

Referencias bibliográficas

Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades. (08 de Marzo de 2019). *Resolución Manual de Procedimientos*. Recuperado el 10 de julio de 2020, de <http://www.pueblosynacionalidades.gob.ec/resolucion-manual-de-procedimientos/>

Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*.

Fernandez, H. (2020). *Que es un organigrama y como crear uno online*. Obtenido de Economía Tlc: <https://economiatlc.com/que-es-un-organigrama-y-como-crear-uno-online/>

Jama Vera, G. (2020). Entrevista. (D. Chila, Entrevistador) Recuperado el 10 de julio de 2020

Jones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional* (Quinta Edición). www.pearsoneducacion.net/jones

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*.

Organización Mundial de la Salud. (25 de Agosto de 2020). *Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector del alojamiento*. Recuperado el 10 de julio de 2020, de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334128/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-spa.pdf>.

UNWTO. (01 de Octubre de 2020). *La OMT usará la inteligencia artificial para conectar a trabajadores del turismo con puestos de trabajo*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/15?page=0>

UNWTO. (02 de Julio de 2020). *La OMT y telefónica se asocian para ayudar a los destinos a utilizar datos e inteligencia artificial para impulsar la recuperación sostenible del turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/la-omt-y-telefonica-se-asocian-para-ayudar-a-los-destinos-a-utilizar-datos-e-inteligencia-artificial-para-impulsar-la-recuperacion-sostenible-del-turismo>

UNWTO. (20 de Abril de 2020). *Organización mundial del turismo*. obtenido de evaluación del impacto del brote de covid-19 en el turismo internacional: <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>