

Aplicación de un instrumento para conocer el impacto de la pandemia por covid-19 en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales, su proceso de reactivación económica y retos actuales

Daniela Bustamante Gaviria

Bibiana Sipagauta Osorio

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI

Ingeniería Industrial

2023

Aplicación de un instrumento para conocer el impacto de la pandemia por covid-19 en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales, su proceso de reactivación económica y retos actuales

Daniela Bustamante Gaviria

Bibiana Sipagauta Osorio

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniera Industrial

Asesor

Gabriel Jaime Rivera León

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI

Ingeniería Industrial

2023

Resumen

En este proyecto aplicado “Aplicación de un instrumento para conocer el impacto de la pandemia por covid-19 en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales, su proceso de reactivación económica y retos actuales” se pretende realizar un estudio de mercado donde se conozca y analice cada propuesta planteada por cada uno de los dueños de los restaurantes entrevistados que están ubicados en la ciudad de Manizales.

Dentro de este documento presentaremos los resultados de investigación realizados en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales que se tiene como objetivo generar y analizar las estrategias de apertura a la economía.

A través de un instrumento (encuesta) se conocerá más sobre la situación actual del sector que ha sido afectada por la pandemia covid-19 y la crisis económica por la que atraviesa el país como la inflación, la crisis de los contenedores que reducen la movilización de insumos, la guerra que se vive en Ucrania con la cual ha empezado a verse afectada la materia prima de los productos agropecuarios, entre otros aspectos, siguen quebrantando varios sectores económicos nacionales y locales, como lo es el gastronómico.

También realizaremos el diseño de un plan estratégico con posibles soluciones frente a la situación económica que atraviesa el sector gastronómico.

Palabras Claves: Gastronomía, pandemia, estrategias, Innovación

Abstract

In this applied project "Application of an instrument to know the impact of the covid-19 pandemic in the gastronomic sector of the city of Manizales, its process of economic reactivation and current challenges" it is intended to carry out a market study where it is known and Analyze each proposal made by each of the interviewed restaurant owners that are located in the city of Manizales.

Within this document we will present the research results carried out in the gastronomic sector of the city of Manizales, which aims to generate and analyze the strategies of opening to the economy.

Through an instrument (survey) more will be known about the current situation of the sector that has been affected by the covid-19 pandemic and the economic crisis that the country is going through such as inflation, the crisis of containers that reduce the mobilization of inputs, the war that is being experienced in Ukraine with which the raw material of agricultural products has begun to be affected, among other aspects, continue to break various national and local economic sectors, such as the gastronomic sector.

We will also carry out the design of a strategic plan with possible solutions to the economic situation that the gastronomic sector is going through.

Keywords: Gastronomy, pandemic, strategies, Innovation

Tabla de Contenido

Lista de tablas	7
Lista de Figuras.....	8
Introducción	9
Justificación	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Contenido de Trabajo.....	12
Planteamiento del problema.....	12
Problema de Investigación	13
Marco Teórico.....	15
Gastronomía.....	15
Tipos de restaurantes.....	17
Clasificación de los restaurantes	18
Marco Legal	19
Normatividad y leyes aplicables al sector gastronómico	19
Diseño Metodo lógico.....	26
Tipo de estudio.....	26

Población.....	27
Tipos de muestreo	29
Tipos de muestreo probabilístico	29
Muestreo estratificado.....	29
Tipos de muestreo no probabilístico	30
Muestreo por convivencia:.....	30
Muestreo deliberado, crítico o por juicio o Intencional:	30
Diseño de la Encuesta	33
Resultados	36
Análisis de hallazgos.....	45
Retos Actuales a los que se Enfrentan las Empresas del Sector Gastronómico de la Ciudad de Manizales	46
Retos Frente a la Nueva Normalidad Generada por la Pandemia del Covid 19	47
Adaptación a la Nueva Normalidad	47
Retos con Respecto a las Tendencias Geopolíticas Globales	49
Objetivos de desarrollo sostenible más allá de la geopolítica.....	50
Retos Frente a la Crisis Actual en la Cadena Suministro Mundial.....	54
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Referencias.....	59

Lista de Tablas

Tabla 1	19
Tabla 2.	45

Lista de Figuras

Figura 1	37
Figura 2	37
Figura 3	38
Figura 4	38
Figura 5	39
Figura 6	39
Figura 7	40
Figura 8	40
Figura 9	41
Figura 10	41
Figura 11	42
Figura 12	42
Figura 13	43
Figura 14	43
Figura 15	44
Figura 16	44

Introducción

En este proyecto aplicado “Aplicación de un instrumento para conocer el impacto de la pandemia por covid-19 en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales, su proceso de reactivación económica y retos actuales” se pretende realizar un estudio de mercado donde se conozca y analice cada propuesta planteada por cada uno de los dueños de los restaurantes entrevistados que están ubicados en la ciudad de Manizales.

Dentro de este documento presentaremos los resultados de investigación realizados en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales que se tiene como objetivo generar y analizar las estrategias de apertura a la economía.

A través de un instrumento (encuesta) se conocerá más sobre la situación actual del sector que ha sido afectada por la pandemia covid- 19 y la crisis económica por la que atraviesa el país como la inflación, la crisis de los contenedores que reducen la movilización de insumos, la guerra que se vive en Ucrania con la cual ha empezado a verse afectada la materia prima de los productos agropecuarios, entre otros aspectos, siguen quebrantando varios sectores económicos nacionales y locales, como lo es el gastronómico.

También realizaremos el diseño de un plan estratégico con posibles soluciones frente a la situación económica que atraviesa el sector gastronómico.

Justificación

El sector de restaurantes o gastronómico es uno de los sectores que más empleos generan en el país. Antes de la pandemia, la industria la conformaban 700.000 trabajadores directos -en su mayoría mujeres- 1 millón indirectos y otro millón se estimaba que lo movía la informalidad, que alcanza el 80% del sector a través de 73.000 establecimientos. Solo 17.000 son formales y se integran en franquicias, grupos, cadenas, restaurantes, panaderías, cafeterías y pastelerías. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) el desempleo de Colombia durante abril de 2020 subió a 19,8%. Un año atrás, el indicador era de 10,3%. (Semana, 2020) y siendo directamente proporcional al turismo, ha sido uno de los sectores más afectados durante la pandemia del Covid-19, las estrategias de producción, comercialización y distribución han tenido que ser replanteadas así como en los demás sectores económicos. en este orden de ideas , este anexo comprende un análisis manifestando , su dinámica durante la pandemia y los retos que han sobrellevado en la emergencia sanitaria, la ejecución de un plan de estrategias , para darle continuidad al sector y también como se deben adaptar las nuevas prácticas de organización, logística se tiene como objetivo generar conciencia en los empresarios del sector gastronómico para implementar desde el inicio de sus negocios los procesos de gestión, la contabilidad, el software o TPV de venta, la recepción y gestión de pedidos, el manual de operaciones de personal del restaurante y las funciones y puesto de cada uno de ellos, sus turnos de trabajo entre otros Aspectos de gestión y organización es decir la gestión del back y front office acordes de acuerdo a su modelo de trabajo para desarrollar estrategias competitivas y manejar, agilizar y simplificar los procesos.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el impacto que la pandemia por el COVID-19 ha generado en los restaurantes de la ciudad de Manizales, el proceso de reactivación económica de estos y sus retos actuales

Objetivos Específicos

Diseñar un instrumento tipo encuesta, para evaluar el impacto que la pandemia por covid 19 ha generado en los restaurantes de la ciudad de Manizales

Analizar el impacto que la pandemia por covid 19 ha generado en los restaurantes de la ciudad de Manizales

Identificar los planes de reactivación económica que han implementado los restaurantes de la ciudad de Manizales con relación a la pandemia por covid

Evaluar los resultados de la implementación de los planes de reactivación económica de los restaurantes en la ciudad de Manizales

Realizar un estudio sobre los retos actuales que enfrentan los restaurantes de la ciudad de Manizales producto de las nuevas realidades a nivel global

Plantear propuestas sobre posibles soluciones a los retos actuales que enfrentan los restaurantes de la ciudad de Manizales.

Contenido de Trabajo

Planteamiento del problema

En Colombia ningún escenario empresarial estaba capacitado para enfrentar una crisis pandémica como la que vivimos hoy en día que fuera de un alto impacto en el sector económico esta situación ha obligado a que los empresarios y dueños de restaurantes replanteen las estrategias y modelos de negocio para conservar y conseguir evitar los cierres. El sector gastronómico ha sido uno de los más afectados en esta problemática, ya que como es de conocimiento ningún sector estaba

Preparado para afrontar algo de esta magnitud, y a la conducta del consumidor. Este proyecto de tiene como objetivo realizar un análisis profundo de la situación acerca de la grieta que han tenido en los modelos de negocios, la manera en que han sorteado los retos que dejan los tiempos de crisis, como han logrado producir sus negocios durante la pandemia y planes de mejora.

El alza de costo Detrás del espectacular aumento del valor de los fletes marítimos está la llamada "crisis de los contenedores", es decir, una insólita escasez de espacio disponible para transportar los productos de Asia a Occidente se encuentra también afectando el sector gastronómico por ende el gobierno lanza una medida que consiste El Decreto 410 de 2020 se estableció un arancel del cero por ciento (0%) para la importación de productos necesarios para afrontar la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19, durante la vigencia del mismo.

En la actualidad nuevamente se ve afectado la economía del país debido a la guerra de Ucrania lo que obliga Rusia a cerrar el cual es un gran exportador a nivel mundial no solo de energía y de fertilizantes para cultivo, algo que podría repercutir, sobre todo, a los precios de los

alimentos en su principal mercado, los países de Latinoamérica. El país gobernado por Vladimir Putin es, junto a Ucrania, uno de los que generan la mayor cantidad de trigo, maíz y girasol que se consume en el planeta. Desde la FAO ya alertan de “graves riesgos “para la seguridad alimentaria, sobre todo en países de bajos ingresos y con déficits alimentarios que dependen parcialmente de esos suministros.

La guerra también ha provocado el abandono de cultivos en Ucrania, algo que se verá reflejado, sobre todo, en la cosecha de 2022/2023. La FAO advierte de que esta escasez “sólo podría verse compensada de forma parcial por otros proveedores en esa cosecha”, aunque esto no evitaría una subida de los precios internacionales de los alimentos y los piensos entre un 8% y un 22.

La mayor parte del grano procedente de Rusia y de Ucrania se exporta en verano y otoño, con lo cual aún existe un pequeño margen de acción.

Problema de Investigación

Emprender representa un reto a nivel estratégico y financiero, hallar la manera de tener éxito es un desafío que necesita de varios conocimientos y responsabilidades. Entrar en el sector gastronómico puede ser una experiencia gratificante. Muchas personas optan por emprender en el mundo de los restaurantes por los beneficios económicos y sociales que aporta, y por ello es llamativo para un gran porcentaje de los emprendedores

El principio de éxito para un restaurante se calcula por la calidad de su comida, la cantidad de puntos de venta y los reconocimientos que tenga así como por la estructura organizacional, el método para establecer si la operación es sostenible,

Su distribución de costos, de gastos, su planeación estratégica, su modelo financiero y su concepto de negocio

Este es un reto que se ha identificado desde conceptos de formación en gestión empresarial para los empresarios del sector restaurantes; lo cual lo hace uno de los sectores que más se ve afectado por factores externos, donde si no se cuenta con una estructura sólida, es probable que deba cerrar incluso antes del primer año de operación o que no esté preparado ante una crisis

Marco Teórico

Gastronomía

Según (Montano, 2021) los seres humanos hemos tenido una gran evolución y variación en la forma de alimentarnos, se ha convertido de un acto de supervivencia a ser arte.

Un hecho que ha marcado la gastronomía fue la influencia de nuevos ingredientes y costumbres que supusieron las rutas comerciales entre Europa y Asia y también el descubrimiento de América.

Las diferentes tradiciones gastronómicas están más unidas que nunca, los expertos siguen nombrando a algunas de estas como las más destacadas en el planeta. La mediterránea, la francesa, la china, la mexicana y la turca aparecen siempre en los primeros puestos por su influencia y por sus características.

De acuerdo con (Moctezuma, 2021) La gastronomía es el estudio del vínculo que existe entre los seres humanos con su alimentación de acuerdo a su medio ambiente o entorno. La palabra gastronomía deriva del griego “gastros”, que significa “estómago o vientre” y “nomos” que significa “ley” “distribuir”, “gobernar” o “arreglar”, significa simplemente, en el mundo de los amantes de la buena mesa, el arte del buen comer. El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2001) nos da dos acepciones o definiciones que son:

Arte de preparar una buena comida.

Afición a comer regaladamente.

En muchas ocasiones relacionamos la gastronomía solamente con el arte culinario y el entorno a restaurantes, pero esta área profesional y cultural no se define únicamente a la elaboración de platos en sí.

Esta expresión fue usada por primera vez, referente a la comida, por el poeta y gran cocinero del siglo IV a.C. Arquéstrato de Gela en su poema *Gastronomía o Hedypatheia*, según el escritor griego Ateneo de Naucratis (también llamado “Atenaiio”, nacido en Naucratis, centro comercial griego en el Bajo Egipto, alrededor del año 200 d.C.), quien reprodujo unos cientos de versos de ese poema en su obra *Dipnosofistas (Deipnosophistai)*, más destacado como *El convite de los sofistas, El banquete de los sabios o El banquete de los eruditos*.

No obstante, la palabra “gastronomía”, muerta durante siglos, renació y empezó a difundirse con éxito en 1801, gracias al poema de francés Josep Berchoux (1772-1828) *La Gastronomie*

l’homme des champs à table, obra poética de la que, en 1820, el bilbaíno D. José de Urcullu publicó una lograda y libre traducción al castellano con el siguiente título: *La gastronomía o los placeres de la mesa*.

Los inicios del origen de la culinaria, se dio en Francia en los años de 1610 a 1643, con el uso del complemento de especias en la cocina, lo cual manifiesta en la época como un emblema de abundancia y lujo. La mixtura y uso de varias clases de especias, llegaba al punto de preparar platos absolutamente grotescos e incapaces de ser catados por las personas, este es el método de experimentar y descubrir nuevas experiencias sensitivas.

A lo largo del tiempo, tanto chefs como encargados de la cocina, iniciaron la preparación de alimentos en un estilo más conservador y sin el uso excesivo de especias, lo cual llevó al espectador a descubrir nuevos sabores y platos exquisitos. Durante el siglo XVII, los chefs y cocineros, revelan nuevas técnicas de cocina y emplastado, con más métodos y platos mucho más sofisticados y elaborados, también la implementación de nuevas guarniciones.

En este período, los chefs separan los platos dulces de los salados, en períodos pasados el azúcar era usado dentro de todos los menús. Durante este siglo, se inicia el uso de nuevos procesos y técnicas son utilizados actualmente como lo es la reducción de salsas con mezcla de harinas y el uso de la mantequilla en diferentes platos, siendo un gran avance obtenido dentro del sector gastronómico.

Un momento distinguido en la historia gastronómica fue en la época donde se da origen a una nueva técnica o método de preparación para los alimentos en forma de muses y cremas, que radica en machacar o licuar los alimentos hasta obtener una textura espesa.

Con el uso de este método, se realizan las primeras compotas, purés, jaleas y mermeladas, son alimentos más consumidos en su mayoría por los niños menores a un año. También, diferentes bebidas como el chocolate y el té, son percibidas como ingredientes que solo son consumidas en las clases burguesas y con un poder adquisitivo superior. En el año 1661, el chef francés François Pierre La Varenne, publicó su obra más importante nombrada *Le cuisinier français*, reveló a nivel mundial nuevas técnicas de laminación con base de mantequilla, técnica muy famosa y usada actualmente.

Tipos de restaurantes

Dentro del sector gastronómico existen varias clases de restaurantes, entre los cuales están:

Restaurantes tipo gourmet

Restaurantes temáticos

Restaurantes de comidas rápidas

Restaurantes tipo buffet

Restaurante de autor

Restaurante familiar

Restaurante fusión

Clasificación de los restaurantes

La clasificación de los restaurantes se da gracias al número de poseedores legales:

Restaurantes con 5 poseedores: se definen por contar con utensilios de cocina de la mejor calidad, así como la cristalería, vajillas, muebles, y demás. Habitualmente, son restaurantes denominados “cinco estrellas”.

Restaurantes con 4 poseedores: Se definen por herramientas de trabajo con menor calidad.

Sin embargo, los beneficios y espacios que posee el restaurante son excelentes y con grandes detalles en la decoración.

Restaurantes 3 poseedores: Son los restaurantes que van enfocados a la clase media, cuentan con una oferta gastronómica más limitada y la presentación de sus platos se ve un poco más simple. El precio de los platillos varía ampliamente a los restaurantes mencionados anteriormente, pues el costo de estos es un costo medio y accesible.

Restaurantes 2 poseedores: Estos restaurantes, tienen una tendencia de ser “de barrio”, donde sus platos fuertes son considerados de low cost y están enfocados a todo tipo de público. La oferta gastronómica, se da usualmente por comidas rápidas, platos no elaborados y entregas a domicilio.

Restaurantes 1 poseedor: Estos restaurantes se identifican por ser de muy bajo costo, son restaurantes elementales y cuentan con decoración muy sencilla. Sus instalaciones tanto para el personal como para los clientes son mínimas, posee un menú afable y simple. Su razón de ser es la implementación del low cost, igual que el anterior, pero con un presupuesto y personal más pequeño

Marco Legal

Normatividad y leyes aplicables al sector gastronómico

El sector gastronómico demostró que no eran un foco de contagio como lo habían promocionado desde comienzos de pandemia. Sobre todo, por ser un sector con idoneidad en el manejo de criterios de bioseguridad, incluso muchos de los elementos que quedaron incorporados en los Protocolos de bioseguridad, ya los manejaban con anterioridad, porque las leyes sanitarias y ambientales del país lo exigen, de tal manera que no era algo nuevo para el sector gastronómico. Cualquier cliente puede darse cuenta si se devuelve en el tiempo el uso de tapabocas, de cofias, lavada en mano, limpieza de superficies, era algo que sucedía en las cocinas de los restaurantes con altísimo rigor y obviamente en las mesas.

Lo que pasa es que ahora le tocó al cliente asumir una medida de autocuidado, que eran las mismas que utilizaban los trabajadores en la cocina. En conclusión la gastronomía vende una experiencia. Esa experiencia está supervisada por las autoridades de salud, de ambiente de los diferentes municipios de Colombia. Entonces, esa idoneidad les permitió siempre mantener bajo el riesgo de contagio”.

Tabla 1

Normatividad y leyes aplicables al sector gastronómico

Fecha	Normatividad	Concepto

24 Abril 2020	Resolución número 000666 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID 19.
---------------	----------------------------------	--

26 de Junio de 2020	Resolución No. 1050 de 2020	Por medio de la cual se adoptan los protocolos de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19, en cuanto al servicio de “entrega para llevar”, para las actividades de expendio a la mesa de comidas preparadas (CIU 5611)
---------------------	-----------------------------	--

5 Noviembre de 2020	Resolución número	Mediante la cual se
	2020037814 de 2020	

establecen los lineamientos

para la emisión

del

concepto sanitario

en

plantas de beneficio,

desposte y desprese por

parte del Invima, y para el

expendio, distribución,

almacenamiento y

transporte de carne y/o

productos cárnicos

comestibles por parte de

los Entes Territoriales de

Salud y se dictan otras

disposiciones

22 de julio de 2013	Resolución	00002674	de La	presente
	2013			resolución

tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que debe cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo de salud pública con el fin de proteger la vida y la salud de las personas

2017-07-10	El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, según el Decreto 1595 De 2015	Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los Establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, Durante la recepción de materia prima, preparación, almacenamiento, comercialización y Servicio, con el fin de proteger la salud del Consumidor.
------------	--	---

Esta norma es aplicable a
todos los establecimientos de
la industria
gastronómica, a los Productos
preparados que se expendan en
servicios de
Alimentos y bebidas.

6 de Abril	DECRETO 343 DE 2021	<p>"Por medio del cual se sustituye la Sección 4 del Capítulo 1 del Título 4 del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en el sentido de reglamentar los establecimientos de gastronomía y bares turísticos y se dictan otras disposiciones complementarias"</p>
09 de enero de 2007	<p>Artículo 34 de la ley 1122 de 2007.</p>	<p>La inspección, vigilancia y control de la producción y procesamiento de alimentos es competencia exclusiva del Invima</p>

Nota: Explicación de cada norma empleada en el sector gastronómico

Diseño Metodo lógico

Como parte fundamental de la investigación se define el tipo de estudio a utilizar teniendo en cuenta los factores como la población objetivo, muestra y tamaño de la misma. Así mismo, se definirán los procedimientos e instrumentos a utilizar en la investigación.

El enfoque meto lógico empleado es el método cualitativo a través de la herramienta que es la encuesta que nos facilitara la recolección de datos que nos permite evaluar el impacto que la pandemia por covid 19 ha generado en los restaurantes de la ciudad de Manizales. (htt47)

Tipo de estudio

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar. También se tendrán en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas con anterioridad.

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés. La exactitud en la reunión de datos es esencial para garantizar la integridad de un estudio, las decisiones comerciales acertadas y la garantía de calidad.

Para realizar una adecuada recolección de datos existen diferentes métodos y técnicas, esta elección depende de la estrategia tomada, el tipo de variable, la preciso deseada, el punto de recolección y las habilidades del encuestador. En la investigación el método que se empleara para la recolección de datos es las entrevistas personales a los diferentes restaurantes de la ciudad de Manizales.

Las variables que se van a estudiar en la presente investigación, nos permitirán hacer un sondeo de la población, conocer de los precios del sector gastronómico de la ciudad de Manizales, sus ventas mensuales antes y después de la pandemia, cuánto tiempo lleva en funcionamiento el restaurante, servicios que se ofrecen y demás variables que nos permitirán dar respuesta al objeto de estudio.

Población

La población está comprendida 1.609 establecimientos en el complejo ampliado del sector gastronómico de la ciudad, representando el 13,9% del tejido comercial de Manizales, cifra nada despreciable en términos de importancia empresarial. Desde la lectura de los códigos CIU, las tres actividades principales de estas empresas son expendio a la mesa de comidas preparadas (29,5%), expendio de comida preparadas en cafeterías (26,3%), expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento (16,5%) y elaboración de productos de panadería (6,2%). Haciendo un análisis de distribución espacial, de estos establecimientos, en el municipio, es posible evidenciar que en su gran mayoría se encuentran concentrados en las comunas Cumandayws y Palo grande, con el 21,8% y 21% respectivamente de participación, siendo los barrios principales: Centro (15,2%), Enea (5,2%), Chipre (4,3%), Estrella (4,2%), Galerías (4,1%), Milán (3,9%), Palermo (3,2%), Alta Suiza (2,7%), Fundadores (2,1%), Palo grande (2,1%), Versalles (2,1%) y Laureles (2%), en donde se encuentran ubicados el 51% de los establecimientos de este sector en la ciudad.

Este estudio se considera tomar un muestra objetivo de los restaurantes gastronómicos como el estudio piloto como una primera puesta en escena para evaluar el estado económico del sector gastronómico.

Muestra.

Como se expuso anteriormente, solo se tomó una encuesta piloto de 15 restaurantes que corresponde a una parte de la población del sector gastronómico con el objetivo de validar el instrumento utilizado y de esta manera se obtuvo un indicador que permitió establecer el tipo de muestreo y el tamaño de la muestra a utilizar para garantizar un muestreo representativo y eficaz para poder hacer estimaciones más precisas de las estrategias tomada para

Muestreo.

El muestreo se define como una herramienta de la investigación cuya función es determinar qué parte de una población o universo debe examinarse para hacer inferencias sobre ella. Existen dos tipos, los muestreos no probabilísticos y los muestreos probabilísticos.

Para este caso, la población objetivo se centra en los restaurantes de la ciudad de Manizales. La información que se recopile de las encuestas a realizar, será usada como parte de los resultados obtenidos, y a partir de ellos, se realizará un análisis del crecimiento o decrecimiento del sector por la actual pandemia, así como las posibles estrategias que se pueden implementar para la reactivación del sector gastronómico.

Como se expuso anteriormente, solo se tomó una encuesta piloto a diferentes restaurantes que componen el sector gastronómico, con el objetivo de validar el instrumento utilizado y de esta manera se obtuvo un indicador que permitió establecer el tipo de muestreo y el tamaño de la muestra a utilizar para garantizar un muestreo representativo y eficaz para poder hacer estimaciones más precisas de los parámetros poblacionales.

Tipos de muestreo

Al realizar la investigación, casi nunca es posible estudiar a toda la población que te interesa. Esta es la razón por la que los investigadores utilizan diversos tipos de muestreo cuando pretenden recopilar datos y responder las preguntas de investigación. A continuación se relacionan los diversos tipos de muestreos que se ajustan a las investigaciones

Tipos de muestreo probabilístico

Muestreo aleatorio simple es el método de muestreo básico utilizado en métodos estadísticos y cálculos.

Muestreo estratificado: Es una técnica de muestreo en la que el investigador divide a toda la población objetivo en diferentes subgrupos o estratos, y luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos de forma proporcional

Muestreo sistemático: El muestreo sistemático es aquel en el que los elementos de la población se ponen en una lista y luego cada n ésimo elemento de la lista se selecciona sistemáticamente para su inclusión en la muestra

Muestreo por conglomerado. Puede ser utilizado cuando es imposible o impráctico elaborar una lista exhaustiva de los elementos que constituyen a la población objetivo

Tipos de muestreo no probabilístico

Muestreo por conviencia: Aunque este método puede resultar útil, el investigador no podrá utilizar los resultados de una muestra de conveniencia para generalizar una población más amplia

Muestreo deliberado, crítico o por juicio ***Intencional:*** El muestreo deliberado, crítico o por juicio es aquel que se selecciona con base en el conocimiento de una población o propósito del estudio.

Muestreo Bola de Nieve: Una muestra de bola de nieve es aquella en la que el investigador recopila datos sobre los pocos miembros de la población objetivo que puede localizar, y luego les pide que le proporcionen la información necesaria para localizar a otros miembros que conozcan de esa población.

Muestreo por cuotas. El muestreo por cuotas es aquel en la que las unidades son seleccionadas en una muestra partiendo de las características predeterminadas, de modo que la muestra total tenga la misma distribución de características que se supone que existen en la población que está siendo estudiada.

Teniendo lo anterior el estudio que se va a aplicar un muestreo por conveniencia por ser un método más rápido y fácil que nos permitirá la recopilación de información y así obtener resultados en un menos tiempo, en donde se encuestarán a los restaurantes que accedan a responder la encuesta serán el instrumento de validación.

Instrumentos.

Las técnicas de observación y recopilación son técnicas que se utilizan en un proyecto de investigación. A partir del instrumento, se va a recopilar la información necesaria para dar respuesta a las preguntas de investigación y concluir las hipótesis planteadas. Existen diversos instrumentos de investigación y para el caso puntual del presente investigación, se va a utilizar

la encuesta de tipo analítico, con respuestas abiertas y cerradas, los cual nos va a permitir recolectar la información de forma acertada y lo más objetiva posible. (htt51)

Así mismo, se tendrán en cuenta los siguientes recursos de información:

Diario de campo

Informes del Sector Gastronómico

DANE

Artículos publicados en la Web

Libros

Cámara de fotografía

Trabajos de Grado que abordan el tema.

Encuestas offline

Procedimientos

A partir de la información y resultados obtenidos, se dará a conocer cada una de las conclusiones a las que se llegó con la presente investigación, donde se dará a conocer un análisis detallado tanto externos como internos que afecto la económica en el sector gastronómico, durante el primero y segundo semestre del año 2020. (htt52)

Para realizar la presente investigación, es necesario revisar todos y cada uno de los resultados obtenidos en la recopilación de la información, a partir de los recursos e instrumentos de Investigación mencionados anteriormente. Para lo cual, se tiene definido el análisis de la información, teniendo en cuenta cada una de las variables mencionadas en el marco conceptual y teórico, analizando los riesgos externos del mercado y la actual pandemia por COVID-19.

Finalmente, se revisarán cuáles son las estrategias implementadas por los restaurantes y restos implementados para superar los efectos económicos, para dar continuidad con sus actividades laborales, teniendo en cuenta que, en lo corrido del año 2021, se han declarado diversas cuarentenas por localidades, pico y cédula en todos los establecimientos y toques de queda en toda la ciudad. Lo que conlleva a un riesgo constante para el sector, pues gracias a estas medidas tomadas por la Alcaldía de Manizales, el sostenimiento de estos comercios se encuentra afectada

Diseño de la Encuesta

En el estudio se va a aplicar un muestreo por conveniencia, en donde se encuestarán a los restaurantes que accedan a responder la encuesta. Por lo tanto, en los tipos de muestreo, deben incluir este tipo de muestreo

Encuesta en el sector gastronómico de la ciudad de Manizales.

1. ¿Cuál es el número de empleados que laboran en el restaurante?
 - Entre 1 y 10
 - Entre 11 y 50
2. ¿Cuál es la naturaleza jurídica?
 - Persona jurídica
 - Persona natural
3. ¿Dentro de qué tipo de sociedad está el restaurante?
 - Sociedad colectiva
 - Sociedad limitada
 - Sociedad por acciones simplificada
4. ¿Cómo se encuentra operando su restaurante en la actualidad?
 - Al 100% presencialmente en su sede
 - A domicilio
 - Ambas
5. ¿En caso de estar prestando el servicio a domicilio cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de esta actividad?
 - Sí
 - No

6. ¿Las instalaciones de la empresa son

Propias

En arriendo

7. ¿Se presentó reducción de personal como consecuencia del COVID -19?

Si, un empleado

Si, 5 o más empleados

Si, entre 2 y 4 empleados

8. ¿Se llegó a presentar algún contagio de COVID- 19 producto del desarrollo de las actividades laborales de la empresa?

Si

No

9. ¿En caso de realizar un plan de reactivación económica, la empresa cuenta con los siguientes recursos para el desarrollo de actividades?

Humanos

Tecnológicos

Materiales

10. ¿La empresa cuenta con todos los elementos de bioseguridad suficientes?

Si

No

11. ¿tuvo que cambiar la forma de realizar sus operaciones comerciales o la prestación de servicios para proteger a sus empleados y clientes contra la COVID-19?

Si

No

12. ¿La empresa, aplica exámenes médicos de ingreso, periódicos y de egreso a sus trabajadores?

Si

No

13. ¿La empresa cuenta con una base de datos que dé cuenta de: datos médicos, estado de salud y antecedentes, movilidad, promoción y prevención?

Si

No

Parcialmente

14. ¿Considera usted que es necesario y determinante contar con un apoyo externo para continuar con sus actividades empresariales y comerciales?

Es necesario y me ayudaría mucho, pero no es indispensable

No, la empresa es sólida financieramente y puede ser auto sostenible

15. Tiene usted o conoce un plan de innovación o reactivación económica para su restaurante?

Sí

No

16. La atención a clientes y proveedores se hace a través de

Portal web

Físicamente en las instalaciones de la empresaMediante correo electrónico

Celular y whatsapp

Reunión virtual por los distintos medios (Skype, meet, teams, zoom)

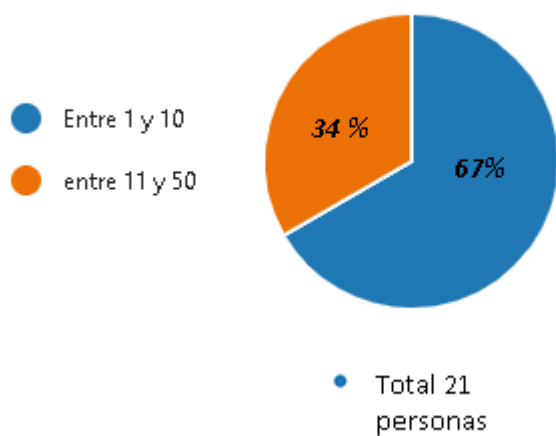
17. ¿La empresa ha realizado algún tipo de gestión o postulación con el fin de conseguir un apoyo externo por parte de entidades gubernamentales y/o privadas?

Resultados

La siguiente información suministrada, es en base a una encuesta realizada a 20 empresarios del sector restaurantes los cuales poseen una amplia línea de productos, un concepto, carta y un tamaño y una trayectoria diferente , con toda la problemática actual de alza en precios y las consecuencias de la pandemia varios restaurantes han tenido que cerrar, sin embargo las personas encuestadas dicen seguir con sus actividades empresariales en los restaurantes unos con más recursos pero todos en diferente nivel, han sido afectados y como consecuencia se ha afectado su producción y se han visto obligados también a causar despidos que otros pero todos coincidiendo en varios aspectos como el desconocimiento o desconfianza sobre las ayudas económicas del gobierno ya que en la práctica y gestión no son de fácil acceso o sus intereses y formas de pago son poco exequibles.

Figura 1

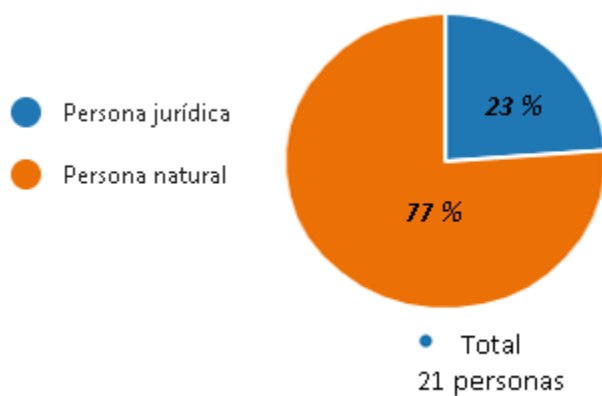
Número de empleados que cuenta un restaurante



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta número 1

Figura 2

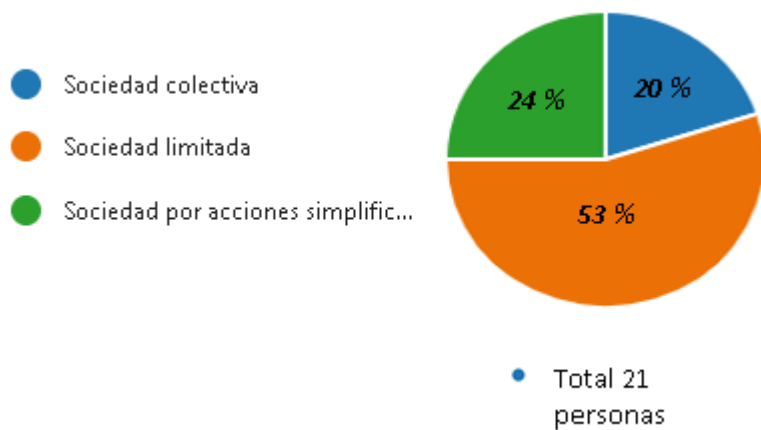
Naturaleza Jurídica del restaurante



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 2

Figura 3

Tipo de sociedad del restaurante



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 3

Figura 4

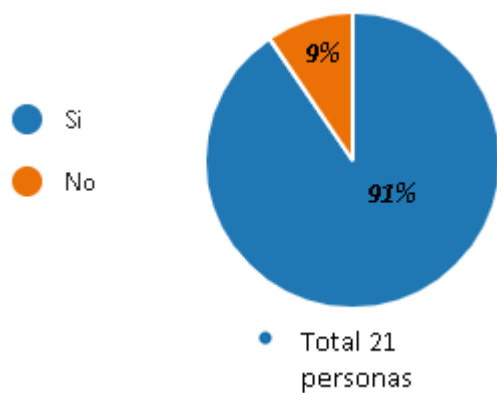
Tipo de servicio que opera el restaurante



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 4

Figura 5

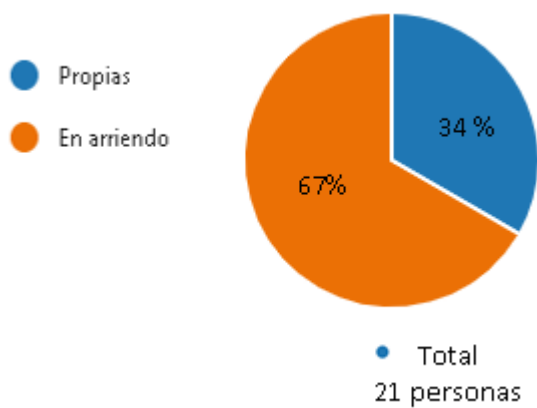
Servicio a domicilio cuenta con los recursos tecnológicos necesarios



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 5

Figura 6

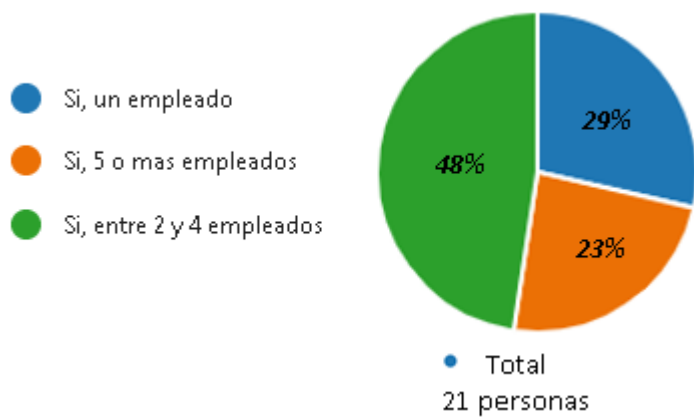
Estado de la instalación del restaurante



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 6

Figura 7

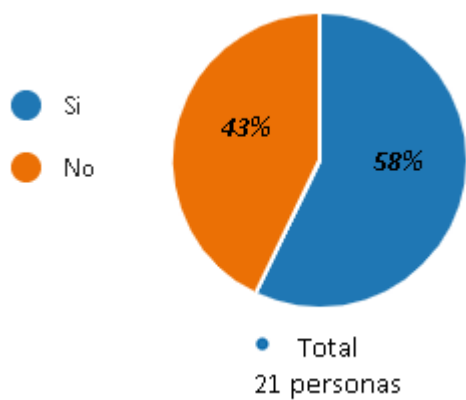
Reducción de personal como consecuencia del COVID -19



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 7

Figura 8

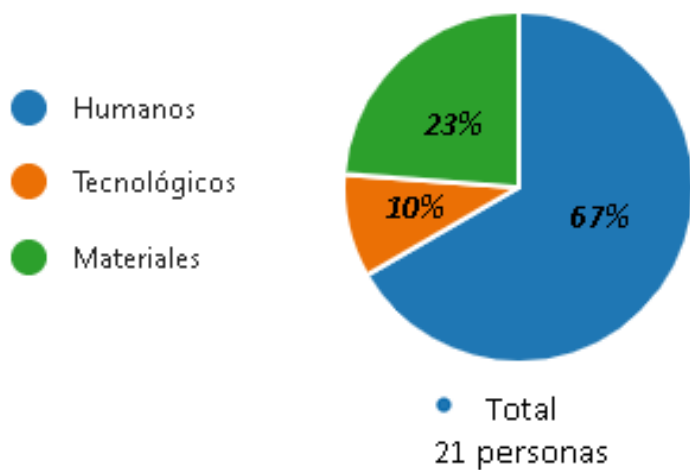
Contagio de COVID- 19 productos del desarrollo de las actividades laborales



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 8

Figura 9

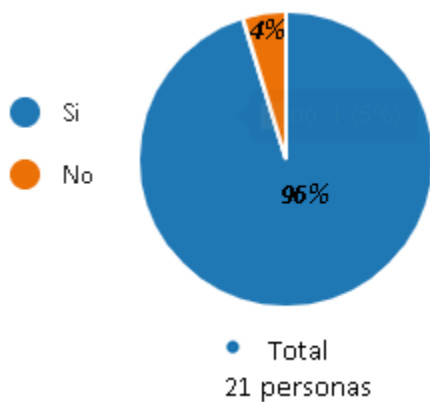
Restaurante cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 9

Figura 10

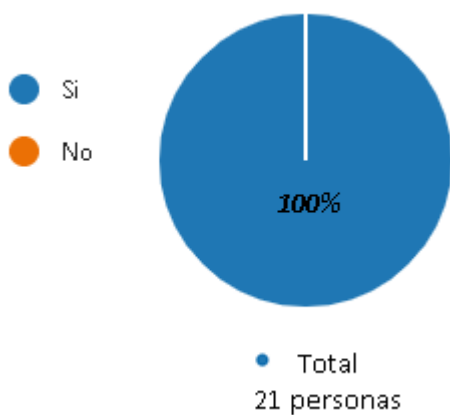
El restaurante cuenta con los elementos de bioseguridad



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 10

Figura 11

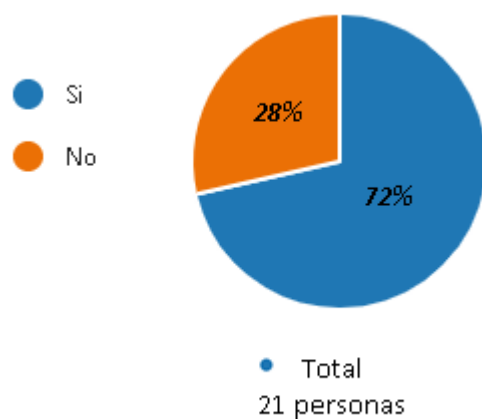
Restaurantes cambia la forma de realizar sus operaciones comerciales o de la prestación de servicios



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 11

Figura 12

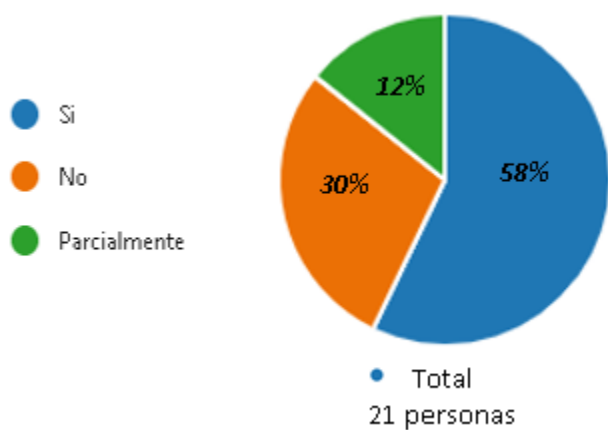
Aplica exámenes médicos de ingreso, periódicos y de egreso a sus trabajadores



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 12

Figura 13

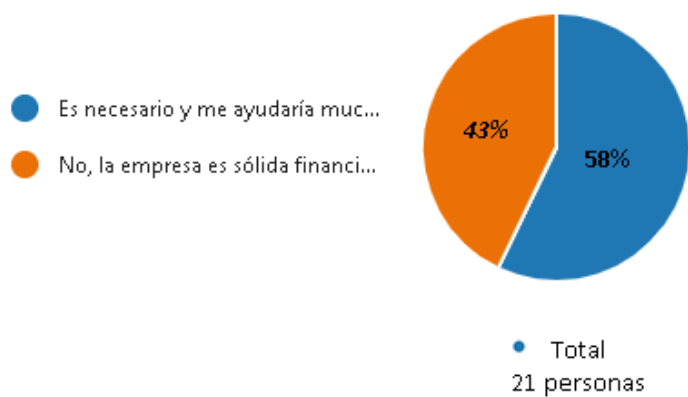
EL restaurante cuenta con las bases de datos con toda la información



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 13

Figura 14

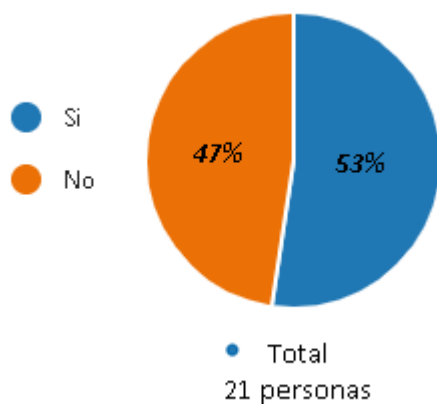
Restaurantes cuentan con el apoyo externo para realizarlas actividades



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 14

Figura 15

Los restaurantes cuentan con plan de innovación o reactivación económica



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 15

Figura 16

El restaurante que Medios de atención a los clientes y proveedores



Nota: Porcentaje arrojado del estudio de la pregunta 16

*Análisis de hallazgos***Tabla 2***Matriz Dofa*

Debilidades	Fortaleza
Camareros sin experiencia	Los restaurantes buscan ideas innovadoras
Falta de finalización para innovación en la cocina	uniendo los potenciales de cada uno de los chefs para realizar preparaciones de platos de la gastronomía teniendo en cuenta los sabores como el ácido, amargo, dulce, salado y
Ausencia de una estrategia en Marketing online	uanmi, se promociona atreves en las redes sociales para ofrecer sus productos y se apoyan en los domicilios para realizar entrega de sus pedidos
Mala ubicación del restaurante	
Dificultad de aparcamiento para nuestro clientes	
Oportunidad	Amenazas
Incorporar tecnologías al negocio	Cambios en tendencias de mercado y de consumo
Cambiar el sentido de la comida para dar cumplimiento a la calidad	Volatilidad de los MercadosEl pago de impuestos
Volverse 100%	al encarecimiento de los alimentosEl valor de las materias primas
	las ventas crecieron progresivamente, no se recuperaran los ingresos

Nota: Análisis de la aplicación de la encuesta al sector gastronómico

Retos Actuales a los que se Enfrentan las Empresas del Sector Gastronómico de la Ciudad de Manizales

Una deliciosa apuesta para la reactivación de los restaurantes se disfruta en la capital caldense, Reto Sazón Manizales 2022 reúne a 25 restaurantes de la ciudad, que han diseñado los mejores platos para que los deleitar los paladares de los comensales y que ellos voten por el mejor de todos. Varios factores, como la inflación, la crisis de los contenedores que reducen la movilización de insumos, la guerra que se vive en Ucrania que empieza a afectar la materia prima de los productos agropecuarios, entre otros aspectos, siguen golpeando varios sectores de la industria nacional y local, como lo es el de restaurantes, es allí donde concursos como estos, buscan generar nuevas dinámicas que reactiven las empresas gastronómicas de la región.

“Son señales de alerta donde Fenalco tiene que entrar a proponer espacios que refuercen esos sectores que pueden ser mayormente afectados, por eso lanzamos esta segunda edición de Reto Sazón, para sumar cerca de 30 restaurantes que van a ofertar para esta temporada, hasta el 27 de marzo, lo mejor de su cocina”, resaltó Juan José Silva Serna, director de Fenalco Caldas.

Esta propuesta, lleva a los equipos de trabajo de cada restaurante, a desafiar su creatividad elaborando un plato especial, que será calificado por sus clientes a través de diferentes formatos de votación. Virtual o en sitio.

Retos Frente a la Nueva Normalidad Generada por la Pandemia del Covid 19

Adaptación a la Nueva Normalidad

Las organizaciones deben reconfigurar sus operaciones, desde la modificación a un sistema de trabajo mayoritariamente en casa, horarios especiales de trabajo, ajustes locativos y de ajustes del

Sistema de seguridad en el trabajo con adaptaciones a nuevos protocolos de bioseguridad siendo un hecho que las empresas y los consumidores deberán aprender a vivir con el virus.

Cambios en tendencias de mercado y de consumo

La pandemia ha causado cambios en el comportamiento en los hábitos de consumo, con una caída importante de los ingresos, alto desempleo y la reactivación económica los consumidores han adaptado su consumo a las necesidades prioritarias, a la virtualidad, al uso permanente de redes sociales, por ende, es el momento de potencializar la adaptación e implementación del e-commerce, sin olvidar la mejora en protocolos de ciberseguridad y de riesgos tecnológicos.

Volatilidad de los Mercados

El sector petrolero, uno de los pilares de la economía colombiana, durante el 2020 ha presenciado una de las más altas volatilidades históricas de los precios, sumada a la volatilidad de la tasa de cambio, y los futuros eventos por el proceso electoral en Estados Unidos y la permanente guerra comercial con China.

Nuevos Brotes

Mientras no se establezca el proceso de vacunación global, el sistema económico mundial no tendrá una visión clara sobre las condiciones de hacer negocios, producción y comercio.

Reforma Tributaria

El Gobierno ha recurrido a incrementar su nivel de deuda para poder cubrir las necesidades y gastos ocasionados por la pandemia, pero esto conllevará una reforma tributaria, lo que pondrá sobre la mesa de las empresas un escenario de ajuste tributario en 2021.

Retos con Respecto a las Tendencias Geopolíticas Globales

Necesitamos avanzar más en la paz, la justicia y el desarrollo de instituciones internacionales fuertes y eficaces, que son esenciales para construir un mundo mejor para todos.

COVID-19 aumenta los riesgos para los más vulnerables del mundo - y destaca la necesidad de colaboración internacional.

Es fácil sentirse abrumado por los desafíos que enfrentamos en la construcción de un mundo mejor y más inclusivo para todos. "Los conflictos, la inseguridad, la debilidad de las instituciones y el acceso limitado a la justicia siguen siendo amenazas para el desarrollo sostenible", entre muchas otras, dice el Informe de las Naciones Unidas sobre la marcha de los trabajos del ODS para 2020.

Estos desafíos se han cristalizado en los últimos meses. Como explicaron varios expertos y asociados del Foro Económico Mundial, "el aumento del populismo y la política de 'el país primero' han amenazado el espíritu de la cooperación internacional y el funcionamiento de las instituciones multilaterales", que son muy necesarias en este momento para trabajar juntos para

Superar las crisis. "Esto dejó a la comunidad internacional en una desventaja significativa al enfrentarse a la pandemia de COVID-19", continuaron. En todo el mundo, los periodistas son perseguidos e incluso asesinados tratando de llegar a la verdad. Ni siquiera las naciones más ricas son inmunes: el racismo sistémico está arraigado en los departamentos de policía, la medicina, e incluso en la política de vivienda y financiera de los Estados Unidos, dice el FMI, lo que es un signo de décadas de injusticia hacia las comunidades negras y afroamericanas en todo el país.

A medida que COVID-19 continúa causando estragos en todas las economías, sociedades y personas, estamos físicamente separados, con personas que se quedan en sus casas, reuniones y viajes prácticamente paralizados, y los más vulnerables del mundo están cayendo en desgracia.

"La pandemia COVID-19 es un trágico recordatorio de lo profundamente conectados que estamos. El virus no conoce fronteras y es un desafío global por excelencia. Combatirlo requiere que trabajemos juntos como una familia humana", dijo el Secretario General de la ONU Antonio Guterres.

Es difícil decir que hay un resquicio de esperanza en la pandemia, pero tal vez sea éste: al embarcarnos en el Gran Reinicio, tenemos la oportunidad de unirnos más fuerte que antes, con un mayor compromiso para lograr un mundo más sostenible.

El panorama de 2020 es desafiante con un aparato productivo que permaneció cerrado, con la interrupción de cadenas de abastecimiento, caída del comercio internacional y la contracción de las importaciones. No se puede tener un mayor reto, es el momento de reactivar y repotenciar el mercado interno, el consumo de los hogares y la inversión privada con una visión de corto plazo ha llegado la oportunidad de fomentar la educación digital y la innovación así como la formalización del empleo potencializando sectores como la infraestructura y la construcción. Este es el año de la pandemia pero también es el año de la potencialización de la economía.

Objetivos de desarrollo sostenible más allá de la geopolítica

Los 17 SDG juegan un papel en la construcción de un mundo mejor y más inclusivo, pero dos en particular se centran en la geopolítica:

SDG 16: Paz, Justicia e Instituciones Fuertes. Los objetivos incluyen:

Reducir todas las formas de violencia y las tasas de mortalidad relacionadas y terminar con todas las formas de violencia contra los niños.

Promover el estado de derecho y garantizar la igualdad de acceso a la justicia.

Reducir las corrientes financieras y de armas ilícitas, la delincuencia organizada, la corrupción y el soborno.

Desarrollar instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles, con una toma de decisiones receptiva, inclusiva, participativa y representativa

Proteger las libertades fundamentales y garantizar leyes no discriminatorias para el desarrollo sostenible.

Es natural que en un mundo globalizado e interconectado, las decisiones políticas de los países tengan consecuencias mucho más allá de sus fronteras, haciendo del factor geopolítico un determinante en el funcionamiento de los mercados financieros a nivel mundial. En este sentido, los conceptos y límites geográficos hoy se diluyen gracias a la velocidad y alcance de la información, así como la inevitable red que las relaciones comerciales entre países ha tejido a lo largo de los años, dejando como resultado un mundo donde cada decisión, mensaje o acción tomada está conectada con otras y tienen consecuencias entre sí. La convergencia entre economías desarrolladas y emergentes es cada vez mayor, haciendo que la dependencia entre una y otra se sienta de forma recíproca, aportando a la parcial descentralización del poder político y económico.

Por esto, es importante revisar la situación geopolítica actual y el impacto en los mercados financieros y la economía mundial

.Panorama geopolítico mundial

Son varias las situaciones que han contribuido a la desestabilización geopolítica mundial, impactando la inversión y el crecimiento de los mercados financieros. En efecto, como lo cita el documento “Situación y perspectivas de la economía mundial 2017”, publicado por Naciones Unidas, la incertidumbre frente a políticas de Estados Unidos y Europa han disminuido la confianza económica a nivel mundial

A continuación, los principales factores geopolíticos a tener en cuenta son:

Por una parte, la elección de Donald Trump en los Estados Unidos deja más preguntas que respuestas frente a los cambios venideros en políticas comerciales, de inmigración y de cambio climático

Este, ha sido y seguirá siendo uno de los puntos que más podría impactar a la región latinoamericana pues, aún no es claro hasta qué punto se materializarán las políticas proteccionistas del gobierno estadounidense de cara al comercio internacional.

Por otra parte, la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea podría tener implicaciones en el desarrollo de relaciones comerciales en la región europea y con ello afectar el bajo volumen de crecimiento del comercio global (1.2% en 2016).

La difícil situación en medio oriente y recientes ataques terroristas en diferentes partes del mundo, así como los diversos ciberataques y vulnerabilidad de la información, aportan a la incertidumbre geopolítica y geoeconómica a nivel mundial.

Corea del Norte, con sus recientes ensayos de lanzamientos de misiles ha agregado aún más tensión e incertidumbre a la relación de dicho país con la administración Trump y sus efectos en la economía global.

El cambio climático derivado de la explotación de recursos naturales y las estrategias de producción sostenible son puntos determinantes en el curso de la inversión y el funcionamiento de los mercados financieros.

En Latinoamérica, es ampliamente conocida la complicada situación política y económica de Venezuela y Brasil, dos situaciones que sin duda han afectado las relaciones comerciales y el crecimiento económico en la región, el cual ha venido deteriorándose desde la caída en los precios de las materias primas.

Las anteriores son solo algunos de los factores geopolíticos que están impactando los mercados financieros a nivel mundial.

Retos Frente a la Crisis Actual en la Cadena Suministro Mundial

El gran esfuerzo de la comunidad científica y su rápido desarrollo de vacunas eficaces para combatir la COVID-19 demuestran que innovar de forma colaborativa acelera el logro de soluciones a problemas de alta complejidad. Igualmente, hay que valorar, en su justa medida, el esfuerzo industrial y de suministro que ha desplegado tanto el sector privado como el público durante la crisis, otra demostración del valor que aporta la colaboración.

Pero la urgencia para resolver los problemas de suministro derivados de los efectos de la pandemia debe dar paso, ahora, a una reflexión más sosegada sobre el tema, que permita articular decisiones estratégicas de gran relevancia a largo plazo. Y es que, más allá de la huella que ha dejado sobre nuestro modo de pensar y entender la realidad, la COVID-19 ha impactado de forma muy directa sobre la manera de trabajar, así como en el diseño de las cadenas de suministro

. En la “nueva normalidad”, se impone una visión holística y un marco de trabajo que permita, atender, a la vez, el riesgo, la flexibilidad de respuesta y la resiliencia.

Además, esta crisis ha constituido un test sobre el propósito y los valores corporativos de las empresas; mostrándonos su grado de criticidad a nivel humano y medioambiental. Por ello, a los retos mencionados hay que sumarles la exigencia de comportamientos responsables. Los clientes, los inversores, los gobiernos y la comunidad en general deben juzgar cómo responden las empresas a este período de disrupción.

Revisaremos algunos de los principales aprendizajes adquiridos en el diseño de programas de SCM (por las siglas de supply chain management) durante las décadas pre-COVID, ya sea en el despliegue de buenas prácticas o en la comisión de errores.

Podemos concretar las aportaciones de los programas de SCM como herramienta competitiva en tres campos de trabajo, que se ejercen a distintos niveles organizativos y jerárquicos:

El primer campo de trabajo se adentra en las fronteras internas del área funcional para focalizarse en aquellas líneas de actuación que permiten alcanzar la excelencia operativa; es decir, garantizar la óptima gestión de los recursos empleados. Para conseguir este fin, la empresa se ha ido dotando de profesionales altamente cualificados en el desempeño de la función, a la vez que ha implantado metodologías de excelencia operativa con demostrada capacidad para obtener “quick wins” y que encajan bien con la cultura y la estrategia de cada organización. Sin embargo, estos resultados tangibles a nivel departamental no garantizan siempre la maximización de beneficios.

Por ello, el segundo campo de trabajo de los programas de SCM ha consistido en garantizar la sostenibilidad de la cuenta de resultados.

Ello supone ir más allá de la reducción de costes y centrarse en la búsqueda de oportunidades de mejora competitiva basadas en la diferenciación. Y es que las operaciones contribuyen a mejorar, e incluso generar ingresos, gracias a ofrecer una mayor calidad, un mejor servicio y una alta adaptabilidad a comportamientos impredecibles de la demanda. Este enfoque supone un nuevo rol para el área operativa, que la obliga a focalizarse en interactuar con las demás áreas funcionales, a la vez que a alinearse con la estrategia de la compañía.

El diseño y la gestión de procesos multidisciplinares, junto a la gestión de los stakeholders internos de la empresa, se erigen como una obligación a través de la cual minimizar los conflictos de interés entre áreas funcionales. Adicionalmente, el área operativa ha aprendido a salir de su zona de confort para orientarse al mercado y ser capaz de responder a las

necesidades de los clientes. La adaptabilidad, el alineamiento y la agilidad se han convertido en el mantra sobre el que han pivotado la mayoría de iniciativas de mejora.

El acelerado proceso de globalización de las últimas tres décadas ha permitido ampliar el acceso a mayores mercados de demanda, pero también, aunque menos explicitado, a un amplio mercado de oferta. Las estrategias corporativas de outsourcing y offshoring se han venido imponiendo como las mejores opciones para crecer rápida y flexiblemente a bajo coste. Por ello, el tercer campo de trabajo se ha centrado en el buen diseño y la buena gobernanza de la cadena de valor. Gestionar la red de empresas que conforman la cadena de suministro supone no solo generar valor a través de la optimización de procesos multicompañía.

Conclusiones

Según los resultados se concluye que los restaurantes del sector de Manizales se encuentran preparados frente a la crisis sanitaria presentada en el año 2020, el impacto económico que los afectó se convirtió en una oportunidad de mejora en sus procesos tanto en la materia prima y la estructuración del mismo de ahí crecieron grandes estrategias que les permitieron dar a conocer sus servicios utilizando más los medios digitales con esto se sostienen en la crisis económica.

Se evidencia una adecuada implementación de bioseguridad exigidos por la normatividad vigente, gracias a la supervisión y control de las entidades permitieron llevar a cabo en cada restaurante los protocolos, aunque esta implementación los llevó a invertir altos costos.

La implementación de nuevas estrategias y tecnologías y sobre todo experiencias impactó cada uno de los hogares de la ciudad de Manizales les permitió el crecimiento y sostenimiento durante la pandemia de Covid 19.

Recomendaciones

La reactivación económica del sector restaurantes va a tardarse en afianzarse un tiempo teniendo en cuenta los nuevos factores además del COVID-19 como la inflación y el alza de los precios en la materia prima.; los restaurantes por el momento están funcionando para consumo presencial, domicilio o ambas también para recoger sus productos al restaurante y llevarlos a casa. Hay una necesidad latente de otorgar alivios o ayudas decisivas y reales hacia el sector gastronómico para los restaurantes sobrellevar impuestos, arriendos, laborales, financieros, fortalecimiento empresarial, transformación digital y de sostenibilidad; logrando mitigar los daños a este sector económico y a reducir las tasas de desempleo e informalidad del sector gastronómico.

Igualmente, es muy importante que los dueños de los restaurantes diseñen y ejecuten un diagnóstico y plan de reactivación que se ajuste a la situación y que también sea sostenible en el desarrollo de procesos dentro del restaurante tanto como para los empleados y los clientes, revisar qué se debe replantear y proceder a implementar los métodos y procesos que se necesiten en la administración de los restaurantes, encaminando las acciones que se realicen en la ejecución de estrategias de marketing modernas y dinámicas, que no solo muestran la necesidad del innovación, sino también, cómo desarrollar mejores procesos de servicio en los restaurantes (Sánchez, 15 de abril 2018)

Es necesario ejecutar un plan de inversión en formación y preparación para los empresarios y los empleados en temas de administración, innovación gestión, servicio, tecnología, BPM (buenas prácticas en manufactura) y servicio al cliente y relaciones humanas; para innovar sus empresas indagando en otras opciones de operación que reduzcan la carga operacional disponiendo de procesos de costeo preciso al tipo de restaurante que tengan.

Referencias

- Economipedia. (2019). Economipedia. Obtenido de Economipedia :
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>.Guzman, H. (2020).
 Hacienda Guzman. Obtenido de <https://haciendaguzman.com/blogs/all/restaurantes-con-huerto-propio>.
- Guzman, H. (2020). Hacienda Guzman. Obtenido de
<https://haciendaguzman.com/blogs/all/restaurantes-con-huerto-propio>.
- Moctezuma, C. (2021). Chef mode. Obtenido de Chef mode: <https://chefmode.mx/que-es-la-gastronomia/>
- Montano, J. (1 de enero de 2021). Liferder. Obtenido de Liferder:
<https://www.liferder.com/historia-gastronomia-mundial/> Perera, N. (2018).
- La Perera, N. (2018). La sustentabilidad marca la diferencia . Revista énfasis, 12,13..
- Pro, Q. (2021). Question pro. Obtenido de Question pro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>.
- Rivera, V. (2017). Modelos de Resiliencia Organizacional en las Pymes y su Impacto en la Cadena de Abastecimiento. Revista ingeniería, 77-88.
- Salud, M. d. (2020). Ministerio de salud. Obtenido de Ministerio de salud:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf
- Turismo, M. d. (2020). MINCIT. Obtenido de MINCIT: <https://www.mincit.gov.co/>