

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Resiliencia organizacional en la
reactivación del sector alimenticio post covid19”**

AUTOR: Cristina Elizabeth Guzmán Lescano

TUTOR: Ing. Mg. Howard Fabián Chávez Yépez

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Howard Fabián Chávez Yépez

CERTIFICA

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación **“Resiliencia organizacional en la reactivación del sector alimenticio post covid-19”** presentado por la señorita, **Cristina Elizabeth Guzmán Lescano**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 13 de septiembre del 2022



Ing. Mg. Howard Fabián Chávez Yépez
CI.:1709032906

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cristina Elizabeth Guzmán Lescano, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos, en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Cristina Elizabeth Guzmán Lescano


C.I: 1805402532

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Silvia Melinda Oyaque Mora
C.I.: 1802993079



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá
C.I.: 1803549219

Ambato, 13 de septiembre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Cristina Elizabeth Guzmán Lescano
C.I:1805402532

DEDICATORIA

Dedico este momento muy especial a mi padre Mauro Guzmán y a mi madre Sulma Lescano por ser mi apoyo y un ejemplo para seguir ya que nunca se han dado por vencidos para vernos triunfar y lograr nuestros objetivos, por ser mis mejores amigos, por ser mi refugio, por ser las personas en qué más puedo confiar y con las que amo infinitamente. A David y Mikel, mis hermanos por ser el pilar de cada día para poder cumplir mis objetivos, a mis abuelitos Édison Guzmán y Hortensia Gavilanes, sé que ellos se alegran más que yo por esta meta cumplida. A toda mi familia y amigos que hasta el día de hoy me han dado las fuerzas para poder llegar hasta aquí.

Guzmán Lescano Cristina Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas y ser una profesional de su alma mater, a mi tutor Ing. Fabián Chávez por ser un guía, por su comprensión y sus conocimientos, a mis padres por todo el respaldo y apoyo que me han dado, a mis docentes por su arduo trabajo de poder llegar hasta aquí, a las personas que me rodean por siempre brindarme su apoyo para que no desfallezca y pueda seguir adelante y sobre todo Dios ya que nada de esto hubiera sido posible sin su bendición.

Guzmán Lescano Cristina Elizabeth

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	2
1.2 Fundamentación técnico científico	3
1.3 Estabilidad en el consumo de alimentos	12
1.4 Amenazas y oportunidades post pandemia	13
1.5 Cambios en la estructura	18
1.5.1 Perspectivas económicas ante el covid-19	18
1.6 Consumo de tendencias reforzadas, rápida adopción de nuevas medidas. ..	21
1.7 Se adapta la planificación agresiva, incentivo para aumentar el consumo ..	21
1.8 Macro contextualización	22
1.9 Árbol de Problemas.....	24
1.10 Objetivos	25
1.11 Formulación de la Hipótesis	29
1.12 Preguntas de Investigación.....	29
CAPÍTULO II	31
2. METODOLOGÍA	31
2.1 Enfoque de Investigación.....	31
2.2 Población y Muestra.....	33
2.3 Encuesta	34

CAPITULO III.....	39
3. RESULTADOS.....	39
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	39
CAPITULO IV	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
Conclusiones	52
Recomendaciones.....	52
ANEXOS	54
Encuesta	54
Políticas relacionadas a sistemas alimentarios.....	57
BIBLIOGRAFÍA	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Esquema de variables	3
Figura 2.	Esquema de resiliencia organizacional	4
Figura 3.	Cadena de valor alimentaria.....	11
Figura 4.	Crisis en la producción alimentaria.....	12
Figura 5.	Cambios en la estructura provocados por la pandemia.....	18
Figura 6.	Perspectiva económica pos pandemia.....	19
Figura 7.	Árbol de problemas	24
Figura 8.	Edad.....	39
Figura 9.	Resultados pregunta 2	40
Figura 10.	Resultado pregunta 3.....	41
Figura 11.	Resultado pregunta 4.....	42
Figura 12.	Resultado pregunta 5.....	43
Figura 13.	Resultado pregunta 6.....	44
Figura 14.	Resultado pregunta 7.....	45
Figura 15.	Resultado pregunta 8.....	46
Figura 16.	Resultado pregunta 9.....	47
Figura 17.	Resultado pregunta 10.....	48
Figura 18.	Resultado pregunta 11.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Actividades resilientes	7
Tabla 2.	Medidas tomadas dentro de restaurantes.....	9
Tabla 3.	Recolección de información.....	35
Tabla 4.	Técnicas de recolección	35
Tabla 5.	Encuesta SPSS	36
Tabla 6.	Resumen de procesamiento de datos.....	37
Tabla 7.	Estadísticas de fiabilidad.....	37
Tabla 8.	Edad.....	39
Tabla 9.	Resultados pregunta 2	40
Tabla 10.	Resultado pregunta 3.....	41
Tabla 11.	Resultado pregunta 4.....	42
Tabla 12.	Resultado pregunta 5.....	43
Tabla 13.	Resultado pregunta 6.....	44
Tabla 14.	Resultado pregunta 7.....	45
Tabla 15.	Resultado pregunta 8.....	46
Tabla 16.	Resultado pregunta 9.....	47
Tabla 17.	Resultado pregunta 10.....	48
Tabla 18.	Resultado pregunta 11.....	49
Tabla 19.	Frecuencias observadas	50
Tabla 20.	Frecuencias esperadas	51
Tabla 21.	Chi Cuadrado	51

RESUMEN EJECUTIVO

El sector alimenticio cumple un papel imprescindible en el desarrollo del país, tomando importancia los restaurantes de alimentos.

Por motivos del desarrollo de la pandemia del COVID-19 este sector juntamente con otros se vio afectados con un gran impacto negativo, viéndose cada una de las empresas dedicadas a esta actividad a cerrar sus negocios o a cambiar su modalidad de atención, por lo cual es de gran importancia examinar los factores resilientes que estas empresas deben llevar a cabo para establecerse nuevamente.

Para el proceso de investigación se tomó en cuenta como primer punto el análisis de factores mediante el árbol de problemas considerando las causas y los efectos provocados, a su vez se desarrolló los antecedentes conformados por los fundamentos teóricos, se determinó la población y muestra, se aplicó el cuestionario para la obtención de los datos estadísticos y poder determinar el alfa de Cronbach y el Chi cuadrado mediante el análisis de los grados de libertad y su distribución de frecuencias.

La presente investigación también muestra el análisis de la resiliencia empresarial ante los constantes cambios que genera la pandemia (COVID-19) en el sector alimenticio, los protocolos implementados para evitar contagios, la nueva normalidad de atención y la reapertura de negocios que tuvieron que cerrar por distintas causas.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, RESTAURANTES, ALIMENTOS, RESILIENCIA,

ABSTRACT

The food sector plays an essential role in the country's development, with food restaurants becoming important.

Due to the development of the COVID-19 pandemic, this sector, together with others, was affected with a great negative impact, seeing each of the companies dedicated to this activity close their businesses or change their service modality, for which it is of great importance to examine the resilient factors that these companies must carry out to establish themselves again.

For the research process, the analysis of factors was taken into account as a first point through the problem tree considering the causes and the effects caused, in turn, the background formed by the theoretical foundations was developed, the population and sample were determined, applied the questionnaire to obtain statistical data and to determine Cronbach's alpha and Chi square by analyzing the degrees of freedom and their frequency distribution.

This research also shows the analysis of business resilience in the face of the constant changes generated by the pandemic (COVID-19) in the food sector, the protocols implemented to avoid contagion, the new normality of care and the reopening of businesses that had to close. for different reasons.

KEY WORDS: RESTAURANTS, FOOD, RESILIENCE, RESEARCH.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

El mundo se halla en una recesión que amenaza a negocios por la pandemia del coronavirus. Covid-19 es una enfermedad causada por el virus que estalló en Wuhan China en diciembre de 2019. Se transmite cuando una persona entra en contacto otras personas infectadas al estornudar o toser (Castellanos & Salardi, 2020)

En 2020 ante el riesgo de aumento de contagios muchos países han tomado medidas como declarar estado de emergencia toque de queda distanciamiento social detención entre muchas otras medidas de ley. China el país donde estalló la enfermedad fue el primer en activar medidas de distanciamiento social el 23 de enero. Un mes después se introdujo el confinamiento y el uso de mascarillas en Corea del Sur luego de lo cual el gobierno comenzó a identificar a personas infectadas a través de pruebas rápidas, espacios públicos cerrados y otros incidentes y se suspendieron las demandas masivas. El 22 de febrero el presidente del Gobierno italiano declaró a todo el país en estado de cuarentena además de suspender todas las actividades productivas con excepción de las que prestan servicios básicos. El 1 de marzo España se puso en alerta máxima con declarando medidas similares a las de Italia. Perú fue el primer país de América Latina en declarar el distanciamiento social obligatorio para su gente el 15 de marzo además de cerrar sus fronteras (Albor, 2020).

De manera similar China es el primer país en comenzar el proceso de asterismo. A partir del 8 de abril los ciudadanos de la ciudad de Wuhan que deseen transportarse y dedicarse a su trabajo deberán obtener un certificado médico que demuestre que no están infectados con coronavirus o a través del código QR en la solicitud de registro gubernamental. En el mismo mes negocios como cafés, bares y restaurantes fueron reabiertos bajo las estrictas medidas de higiene distanciamiento (Gijón, 2020)

Esta información es relevante para la investigación que se está realizando porque en las diferentes fases que llevan a cabo en diferentes países se han emitido protocolos para reactivar el sector de restaurante y clientela.

La categoría de Restaurantes y Servicios de Afiliados se ha cerrado porque puede haber contribuido a la propagación de la enfermedad. Para que esto se reactive es necesario establecer protocolos que permitan tomar medidas preventivas de higiene.

1.1 Antecedentes Investigativos

El mundo se ha visto afectado económicamente por la crisis sanitaria, humana y económica de la pandemia (COVID19). Las economías tuvieron que asumir cierres temporalmente y que las sociedades estaban en cuarentena, medidas que solo podían comparar el con una situación de guerra(Garijo, 2020).

Han sido meses de cierre total en varias ciudades convirtiéndose en el factor económico segundo en preocupación mundial y la salud de la población tomando gran importancia.

En Ecuador, el virus ha puesto en riesgo a gran parte de las empresas, en especial a las pequeñas empresas que no tienen ingresos suficientes para soportar tantos días de cierre. Los restaurantes son considerados uno de los colectivos más golpeados por la crisis del coronavirus.

Según el impacto socioeconómico en las empresas ecuatorianas se reveló en el primer semestre de 2020. Más de 50% de empresarios y empresas han visto deteriorado su flujo de caja. Los sectores más afectados son el turismo, entretenimiento transporte y venta de bienes no esenciales entre otros. Previamente en Ecuador los emprendedores tuvieron grandes dificultades para acceder a recursos financieros y aún no existe una recuperación estable(Ruiz & Castellanos, 2022).

La reducción de la capacidad dentro de las instalaciones del restaurante y la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas se han convertido en grandes objetivos y planes a alcanzar mediante la implantación e innovación en todos sus procesos dejando de lado el miedo y optando por nuevas opciones de venta y servicio(Correa & Izquierdo, 2020).

La recuperación económica es uno de los temas centrales para la mayoría de los países afectados por la parálisis comercial a causa de la pandemia del coronavirus en todo el mundo. Las limitaciones e incertidumbres que existen han llevado a la búsqueda de

estrategias o métodos que puedan fortalecer los procesos y entregar servicios de calidad a los consumidores(Santana, Calderón, & T).

Muchos negocios han comenzado a cerrar y vender gran parte de su mercadería ante la crisis sanitaria y aislamiento forzoso que vive la Nación. Después de más de tres meses de confinamiento muchas personas tienen dificultades para integrar nuevos dispositivos digitales o tener servicio a domicilio lo que afecta directamente a cientos de familias que viven en dependencia directa de estos restaurantes(Luiselli, 2021).

1.2 Fundamentación técnico científico

1.2.1 Categorías Fundamentales

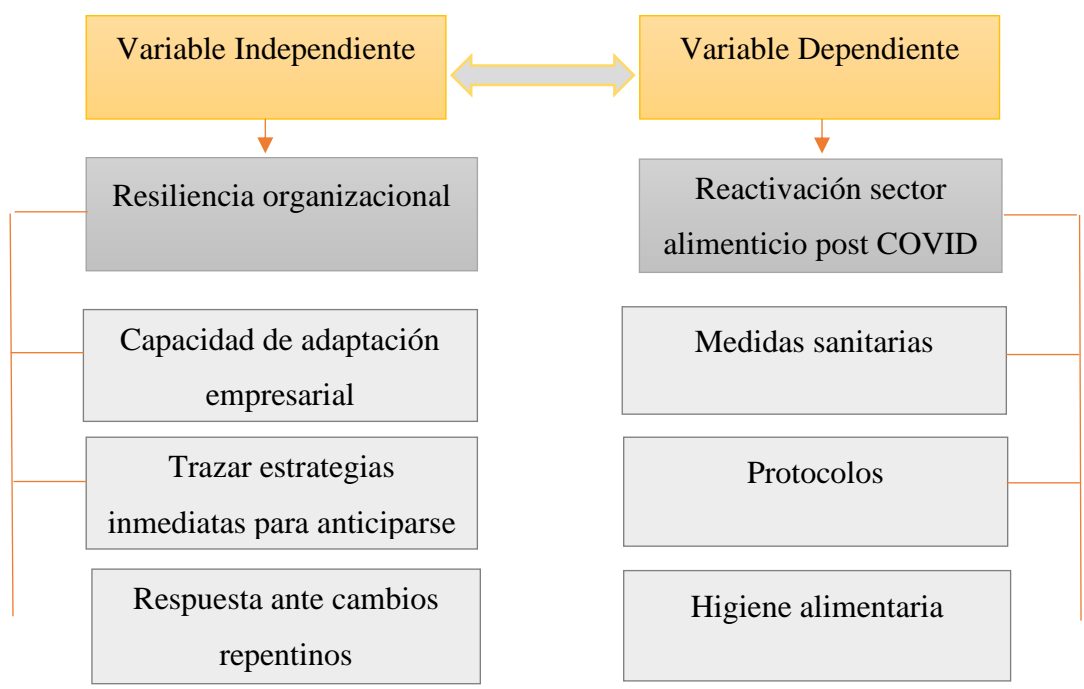


Figura 1. Esquema de variables

Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere al estudio de las variables se toman algunos conceptos de autores para así poder saber a fondo acerca del tema a investigar.

1.2.2 Resiliencia

El significado de la resiliencia, según la definición de la Real Academia de la Lengua Española (RAE) es la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ella, pero en psicología añadimos algo más al concepto de resiliencia:

no solo gracias a ella somos capaces de afrontar la crisis o situaciones potencialmente traumáticas, sino que también podemos salir fortalecidos de ellas. (Linares , 2021) La neurociencia es un apoyo importante para la investigación de la resiliencia porque proporciona la base científica de que el cerebro humano puede adaptarse a los cambios gracias a la plasticidad neuronal. “Esta adaptabilidad del cerebro permite que las personas tengan fe en el futuro y superen situaciones en las que parece no haber salida.(Santos , 2016)

1.2.3 Resiliencia Organizacional

La resiliencia se ha convertido en el nuevo paradigma preferido en las organizaciones para hacer frente a un mundo lleno de incertidumbre y cambios en el futuro. La resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para absorber y adaptarse a un entorno cambiante con el fin de lograr sus objetivos y sobrevivir y prosperar. Entre las principales estructuras relacionadas con la resiliencia organizacional se destaca la innovación. Adversidad desempeño organizacional gestión de riesgos y cambio entre otros. La asociación entre resiliencia organizacional y sectores degradados desacuerdo sobre la integración de iniciativas y conceptos de gestión y poco desarrollo de investigaciones empíricas y métodos cuantitativos se destaca entre las oportunidades clave para proyectos futuros(Quiñonez & Prado, 2017).

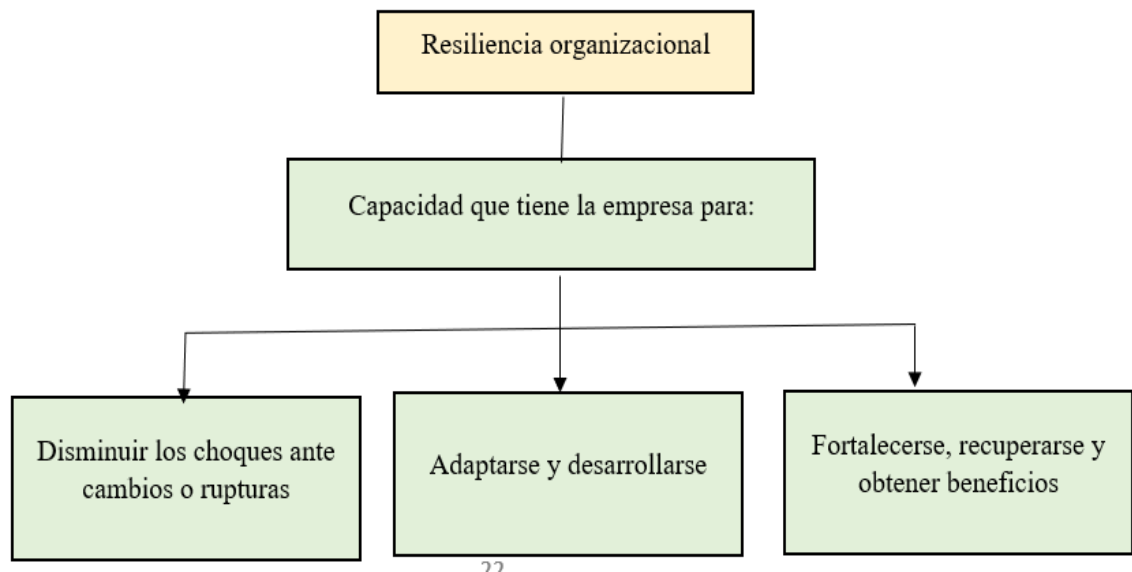


Figura 2. **Esquema de resiliencia organizacional**

Fuente: Quiñonez & Prado (2017)

Burnard, K; Bhamra, R, Tsinopoulos, C.(2018); concluyen que la resiliencia de una organización depende de un nivel de preparación y adaptación basada en procesos que sea lo suficientemente flexible para responder a la amenaza. También recomiendan que los estudios futuros presten atención a las implicaciones estratégicas de la resiliencia relacionadas con la capacitación organizacional en tiempos de angustia.

1.2.4 Características de la resiliencia organizacional

Las organizaciones resilientes tienen una alta capacidad de respuesta a los cambios que se presentan en cualquier área de sus operaciones, ya sea operativa, administrativa, logística o de otro tipo, y de manera sistemática, ya que cada célula está inmersa en la estrategia planteada(Silva & Toro, 2017)

Estos factores son importantes para determinar la resiliencia de una empresa:

- Su cultura organizacional está orientada a crear una mayor resiliencia ante eventos imprevistos.
- Son conscientes de la situación porque han prevenido el escenario mencionado, conocen sus amenazas analizándolas según su entorno y datos históricos.
- Se dedican a la gestión de vulnerabilidades y actividades clave con el mismo fin.
- Cultura de adaptabilidad, ágil e innovadora en la organización.

Muy a menudo, las organizaciones ante la incertidumbre y la crisis han buscado alternativas más o menos eficaces para superarlas. La resiliencia puede moldearse en los procesos estratégicos de la organización.

Factores que apoyan la resiliencia en los restaurantes

Recuperar la Confianza del Consumidor

El compromiso y desarrollo de procedimientos para reducir la posibilidad de contagio, en el proceso de “normalización” de las operaciones, será clave para ganar la confianza del consumidor. Si no se toman las medidas adecuadas, existe el riesgo de convertir el espacio en una fuente de infección (real o percibida), pudiendo llegar incluso al cierre de las instalaciones(Deloitte, 2020).

La concientización en salud y seguridad es clave para el regreso del público, y se está estableciendo la necesidad, de implementar una comunicación clara, cuyo mensaje principal es: Seguro en casa fila.

Ubicación y tipo de industria

La tasa de recuperación de cada miembro de la industria dependerá de su perfil y estructura de empleo económico (ya sea en el sector formal, mixto o informal), así como del liderazgo del gobierno en cada unidad. En este punto, los temas laborales y regulatorios, así como las normas de funcionamiento, especialmente para quienes se encuentran en el sector formal, serán un desafío importante.

Inversión en desarrollo y estrategia financiera

Hasta que aumente la preparación del consumidor y el poder adquisitivo, los ingresos de restaurantes y bares no verán una recuperación significativa. Durante este periodo, innovar, descubrir y consolidar la venta de hogar y digital, y mantener la mayor liquidez posible, serán acciones impostergables para el sector. Tener la estrategia comercial y financiera adecuada también les ayudará a avanzar hacia una recuperación más sólida.

1.2.5 Respuesta ante cambios repentinos

Las organizaciones que aprenden a lidiar con sorpresas pueden aumentar su capacidad de continuidad contra interrupciones, tanto internas como externas, esta capacidad de continuidad y recuperación secundaria depende en gran medida del pensamiento y estilo de vida de los dirigentes (Li, 2020).

Parra & Visbal(2019); mencionan que es importante la búsqueda de oportunidades relacionadas con el desafío para el cambio y el crecimiento, la innovación y la mejora, experimentación, toma de riesgos, pruebas prolongadas y preguntas de líder hipotético. Siempre que se aprecia el surgimiento de una respuesta frente a este cambio, se mezclan los componentes cognitivos, afectivos o emocionales de la conducta.

Sin embargo, los beneficios percibidos del cambio y la capacidad de participar en el cambio afectan las actitudes de quienes, después de haber analizado la situación, son capaces de imponer esta resistencia. De hecho, estos factores actúan como posibles

mediadores y pueden influir positivamente en las actitudes (Sahebjamnia, Torabi, & Mansouri, 2018).

Las acciones resilientes

Acciones resilientes
Tendencia a superar las circunstancias(Pérez, 2020).
Actividad que surge de una adversidad(Basurto, Penington, & Basurto, 2020).
Búsqueda de nuevas oportunidades en servicio(Sharma & Thomas, 2021).
Trabajar colectivamente en una visión(Usher & Yusuf, 2019)

Tabla 1. Actividades resilientes

Fuente: (León & Gonzales, 2022)

Determinantes de la capacidad de resiliencia

- Los recursos humanos y económicos con los que cuenta la organización.
- Umbrales de cambio que la organización puede soportar sin afectar seriamente sus operaciones.
- Las estrategias disponibles para que la organización administre bien sus recursos.
- Ingredientes básicos que facilitan la implementación de estrategias de cambio.

1.2.5.1 ¿Cómo recuperarse de la crisis?

En el proceso de reconocer la oportunidad, las organizaciones que se recuperan de la crisis son aquellas que han experimentado y persistido en la innovación a través del esfuerzo repetido frente a la adversidad (Bendickson et al., 2020); del mismo modo, estas oportunidades brindan capacidades para una mejor adaptación que inducen al desarrollo continuo, como las interacciones dinámicas adaptativas entre el mantenimiento y el desarrollo del cambio (Banica, Kourtit, & Nijkamp, 2020); Las competencias organizacionales son aquellas que brindan el camino para lograr la resiliencia y esto se hace a través del aprendizaje y adaptación de la organización en función de su estructura (Jiang, Ritchie, & Verreyne, 2019).

1.2.5.2 Desarrollo de estrategias

Una estrategia es un elemento esencial en cualquier negocio que quiera lograr un crecimiento y desarrollo sostenible que pueda replicarse a lo largo de muchos años.

La forma en que una empresa debe lograr sus objetivos se denomina estrategia comercial y es una especie de mapa de navegación. Esta carta es el lapso de tiempo donde se pueden determinar las líneas de acción y los pilares que la ayudan. Para ello, además de fijar objetivos estratégicos, es necesario estimar la duración de la acción, indicadores de seguimiento, objetivos y gestores(Gutiérrez & Rozo, 2019).

Determinar el propósito de trabajar para la organización es muy importante. Si se formula un plan estratégico sin abordar lo que realmente necesita la organización no será una cuestión de estrategia sino de diagnóstico y esta habilidad es fundamental antes de pensar y diseñar estrategias(Jaramillo & Delgado, 2019).

1.2.5.3 Cambios en los servicios

A continuación, se analizan varios aspectos que influyen en el cambio de los servicios alimentarios post covid-19:

1.2.5.4 Adecuación de servicios en restaurantes ante el covid-19

El COVID19 ha obligado a cerrar restaurantes de todo el mundo. Después de meses de lucha los restaurantes están comenzando a abrir gradualmente gracias a las regulaciones emitidas por los gobiernos de cada país y gracias a las recomendaciones de la OMS. La primera actividad en la que se permite participar a los restaurantes es la entrega a domicilio o la recogida y entrega local seguida del servicio de restaurante (Jofré, 2020)

Algunas medidas de protección para prevenir la propagación de Covid-19 en el servicio de alimentos son: practicar la higiene de manos, desinfectar superficies de contacto y no contacto con alimentos, desinfectar utensilios, esterilización con agua caliente entre otros (Soengas, 2020).





Entre ellas, destacamos algunas que pueden ser de gran utilidad, como:	
	• Capacitar a los empleados sobre los procedimientos de limpieza, desinfección y las medidas de protección, tanto aquellas establecidas en la Norma 251 como las específicas para COVID-19 de la Secretaría de Salud.
	• Seguir estrictamente las medidas de protección (uso obligatorio de careta, cubrebocas y guantes desechables), al realizar cualquier tipo de limpieza, especialmente en las zonas de mayor contacto.
	• Asegurarse de que recipientes, utensilios, portamenús, portatarjetas y terminales electrónicas estén limpios y desinfectados después de cada uso.
	• Informar a los empleados y clientes sobre la importancia del distanciamiento social.
	• Fomentar el sistema de reservaciones e informar que el cupo máximo por mesa es de 10 personas.
	• Establecer zonas y horarios específicos para la recepción de productos y evitar la contaminación dentro de las instalaciones.
	• Si ofrece opciones de entrega, asegurarse de que los refrigeradores y contenedores de transporte estén limpios y desinfectados.
	• En caso de contar con servicio de <i>valet parking</i> , confirmar que éste cuenta con protocolo de higiene que siga los lineamientos sanitarios específicos para COVID-19.

Tabla 2. Medidas tomadas dentro de restaurantes

Fuente: (Deloitte, 2020)

1.2.6 Evaluación de nuevos protocolos de seguridad e higiene alimentaria como desafíos en los espacios.

Los restaurantes están bien equipados para manejar la contaminación de superficies y los procedimientos de contención de alimentos. Las regulaciones de la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos) y las pautas de prueba de seguridad alimentaria son integrales, pero los nuevos requisitos operativos presentan barreras espaciales significativas para la implementación ideal. Siguiendo los consejos y recomendaciones de FDA y otros se reconoce que las soluciones suelen ser de naturaleza espacial (MASS Design Group, 2020).

1.2.6.1 Consideración de los espacios en los restaurantes con su reconfiguración flexible.

Establezca un área de intercambio claramente marcada para marcar la transición de alimentos suministrados y personas del área pública (es decir comer esperar) a la

parte trasera de la casa (es decir cocina almacenamiento). Esto ayudará a fomentar la alfabetización en el espacio e introducirá sistemas adicionales de higiene y control en el espacio del restaurante existente(Cárdenas, 2021).

1.2.6.2 Disminución de clientes por normas sanitarias

Requerir que los comensales se mantengan a 6 pies de distancia en los restaurantes actuales en muchos casos simplemente no es posible ya que esto reduciría el número de comensales en un 50% o 70% dependiendo del espacio. Un análisis más detallado de los tipos de asientos de los restaurantes (mesas asientos en la barra y en las cabinas) puede ayudarnos a desarrollar soluciones innovadoras para mejorar la percepción de la distancia y minimizar las distracciones(Cordova & Moreno, 2021).

Los restaurantes de todo tipo son un servicio público y nunca ha sido más cierto que durante esta crisis pandémica cuando los restaurantes trabajan las 12 horas del día para alimentar a esos en necesidad. Los gobiernos locales y los legisladores deben eliminar las barreras de zonificación para proteger nuestros espacios públicos, para poder crear más espacio para peatones ciclistas y restaurantes con asientos al aire libre impulsará la industria de los negocios(Cordova & Moreno, 2021).

1.2.6.3 Cambios necesarios

Históricamente las evaluaciones visuales que se muestran en los restaurantes han brindado una confianza de cumplimiento estandarizada y monitoreada. Los uniformes de chef y las cocinas abiertas también son estrategias de diseño que hacen visible e invisible la manipulación limpia y segura de los alimentos. Cumplimiento de desarrollo rápido. La prueba de transmisión de COVID19 debe ser visible y legible tanto para los empleados del restaurante como para los comensales y para los invitados(Cordova & Moreno, 2021).

1.2.6.4 Cadena de valor alimentaria

El sector alimenticio no se basa solamente en la cocina, sino más bien en la conjunción de relaciones integradas por agentes distintos, tomando en cuenta a la alimentación como factor fundamental, convirtiéndose en un ecosistema en donde se conectan

distintas variables, en donde tienen incidencia unas entre otras de manera directa(Garrido & Salazar, 2021).

Además, se relaciona con el medio natural, la tecnología, organizaciones sociales, formas de producción, distribución, comercialización y consumo, pero también con el diálogo entre saberes, identidad, proximidad, sostenibilidad, biodiversidad, equilibrio sanidad seguridad alimentaria trazabilidad, etc.

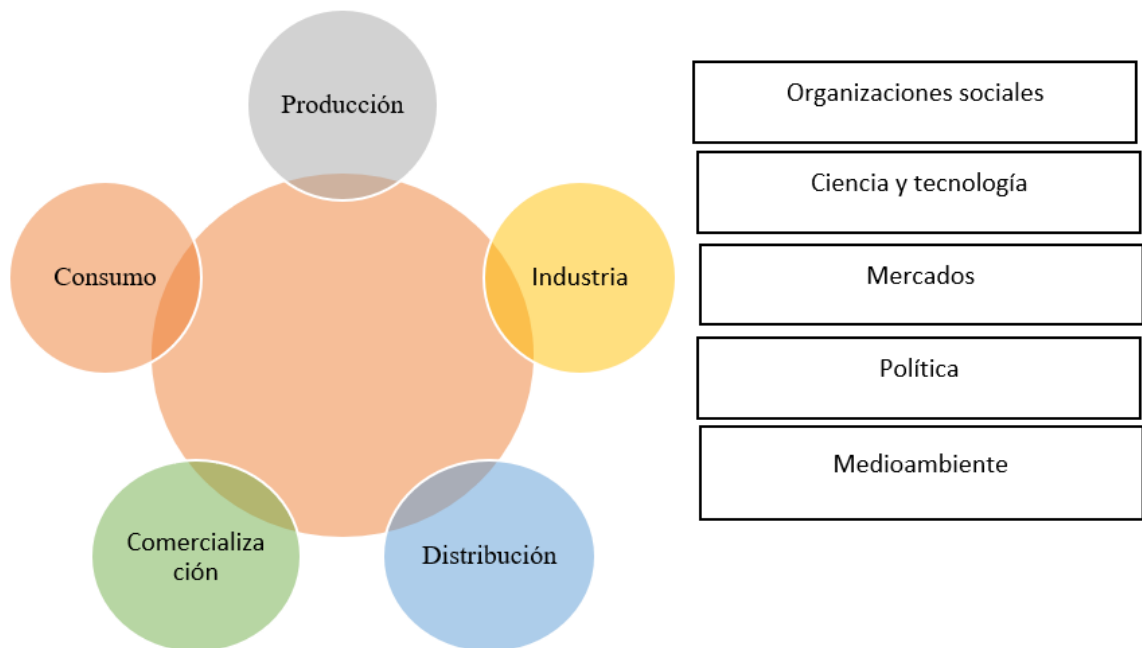


Figura 3. Cadena de valor alimentaria

Fuente: Luiselli, C(2021)

El sector alimenticio debe estar presto a adaptarse a posibles cambios a lo largo de su cadena de valor.

1.2.6.5 Crisis en la producción alimentaria

La crisis del COVID19 ha provocado interrupciones en las cadenas alimentarias de todo el mundo, afectando tanto a la oferta como a la demanda.

Al contrario de lo que ha sucedido en otras situaciones de crisis, este no es un problema de escasez de producción. Las interrupciones en la cadena alimentaria ocurren debido a una combinación de las tres formas de acaparamiento y restricciones debido al bloqueo.

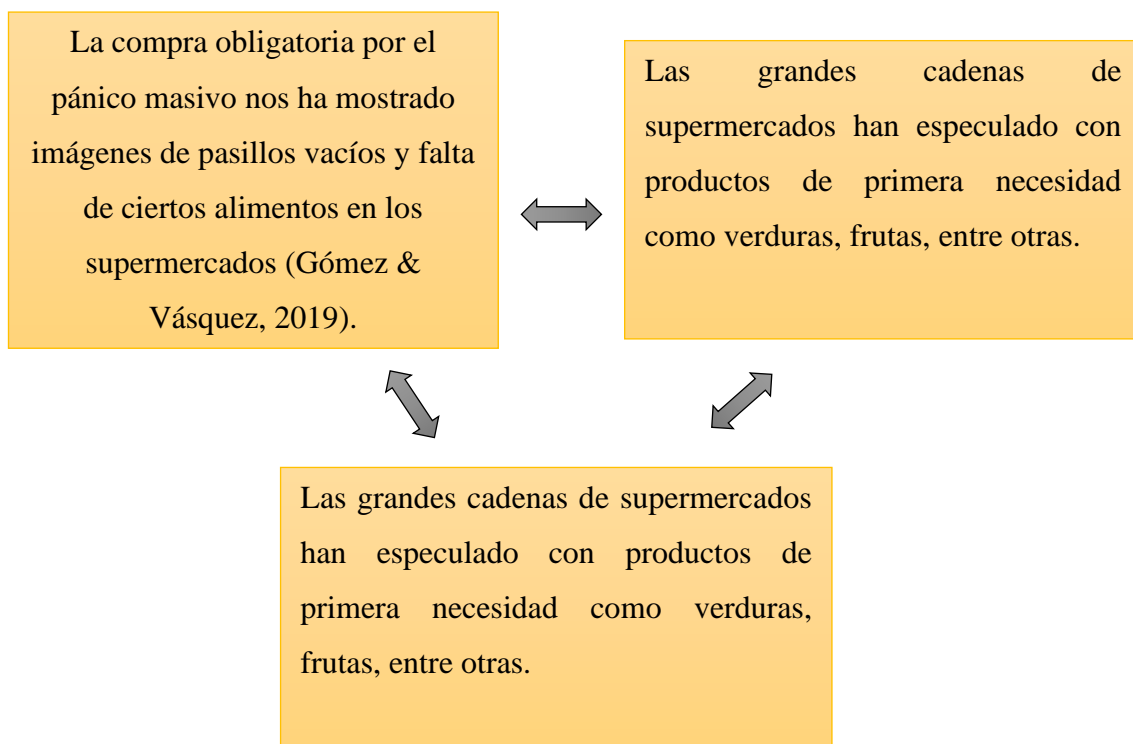


Figura 4. Crisis en la producción alimentaria

Fuente: Elaboración propia

1.3 Estabilidad en el consumo de alimentos

Las medidas que impliquen cierres de fronteras y restricciones al movimiento de personas podrían causar serios problemas logísticos y de distribución de alimentos si se prolongan en el tiempo.

El covid-19 no es solo una crisis de salud; es una crisis multisectorial, que expone los límites y riesgos del modelo capitalista y la cultura cada vez más consumista. La pandemia y las medidas tomadas para contenerla han desafiado los modos dominantes de consumo de alimentos, organizados según las leyes de la globalización neoliberal (NU. CEPAL FAO, 2020).

La expansión del COVID19 nos muestra la vulnerabilidad e inestabilidad del sistema agrícola europeo, que depende en gran medida de las importaciones, los mercados externos, las grandes industrias agrícolas y la mano de obra extranjera.

1.3.1 Anticiparse a la situación de desastre

Anticiparse a las consecuencias de una pandemia requiere cuestionar la sostenibilidad ecológica, social y económica de los sistemas alimentarios y fortalecer medidas que

promuevan la transición hacia modelos alternativos de producción, distribución y consumo(NU. CEPAL FAO, 2020).

En el contexto actual, una de las principales soluciones tiene que ver con promover la producción y el consumo local. Es una forma de reducir el riesgo de interrupción en la cadena alimentaria y reducir la inseguridad causada por covid-19.

Además, la producción y el consumo locales generan importantes beneficios para la economía local y las pequeñas y medianas empresas, que se han visto muy afectadas por la crisis. Asimismo, favorecen la vitalidad de las zonas rurales y nos permiten sustituir la presencia de productos alimenticios derivados del petróleo en nuestra dieta por productos que no lo son, reduciendo así las emisiones de gases de efecto invernadero que provocan el cambio climático(Cabezas, 2020).

1.3.2 Reconfiguración del sistema alimentario

Los impactos sociales del coronavirus también se están sintiendo en el ámbito de los derechos y la equidad alimentaria. La configuración del sistema alimentario y el acceso a los alimentos está marcada por cuestiones de raza, clase, género, nacionalidad y etnia.

Tomar en serio la justicia alimentaria significa garantizar la equidad en todos los eslabones de la cadena alimentaria, desde la producción hasta el consumo, incluido el procesamiento, la distribución y la comercialización(Soares & Almendra, 2021).

El covid-19 muestra y amplifica la desigualdad social. Sus impactos tienen un impacto especialmente fuerte en las personas en riesgo de exclusión y los hogares más vulnerables. Por ello, se requieren programas sociales que impidan que las medidas adoptadas para evitar que la pandemia golpee a los grupos más vulnerables, asegurando el acceso a los alimentos para todos(NU. CEPAL FAO, 2020).

1.4 Amenazas y oportunidades post pandemia

Identificar amenazas y oportunidades que benefician a la organización, con base en la detección y prevención, una gestión adecuada implicará un mejor control de los eventos futuros, que provocan el surgimiento y mantenimiento de estas organizaciones(Zare, Azadi, & Olsen, 2020); además, las empresas enfocadas en la sostenibilidad promueven sus valores de cuidado de los empleados y el medio

ambiente aplicando estos incentivos en la forma en que hacen negocios (Carmeli, Dothan, & Boojihawon, 2020); Los riesgos radican no solo en registrar, medir, evaluar, sino también en los efectos que puedan tener sobre los resultados, siempre con los medios para mejorar el desempeño organizacional(Wijethilake & Lama, 2019); el desempeño de una organización se refleja en su negocio, ya que este también depende de una serie de factores, como la complejidad del mercado, el tamaño de la organización, su capacidad para operar y la liquidez (Soltanizadeh, Rasid, & Gollshan, 2016).

1.4.1 Sector alimenticio post covid-19

Debido a la delicada situación respecto al nuevo COVID19 el Ecuador enfrenta retos y exigencias la industria alimentaria inherente a los cambios de la nueva normalidad se establecerá en la fase de desescalada un breve análisis de varios aspectos de la industria alimentaria en general cambiará dependiendo de la adaptación a la realidad que tendrá que sufrir post pandemia se discuten aspectos como cadena de suministro cadena de valores y preferencias del consumidor la industria alimentaria es un gigante invisible o infravalorado que es fundamental para la supervivencia y desarrollo de un país y a pesar de sus características únicas en este caso no se tiene en cuenta la importancia que merece es él quien se encarga de cubrir una de las necesidades humanas básicas como es la alimentación y en tal medida la salud, descanso y demás funciones importantes según la famosa pirámide de Maslow(Fuentes Perez , 2020).

En muchos países de América Latina existen restricciones a la exportación de productos agrícolas por vía aérea y marítima. Hay problemas relacionados con el transporte que van desde escasez de conductores restricciones de envío problemas con puertos y servicios marítimos y miles de cancelaciones de vuelos que están tensando la cadena de suministro de alimentos. Aunque los minoristas y los supermercados actualmente tienen suficiente stock es seguro creer que en los próximos meses pueden experimentar dificultades con el suministro de alimentos(Flores, 2020).

1.4.2 Seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria se produce cuando todas las personas tienen acceso físico, social y económico continuo a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para

satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias dietéticas a partir de las cuales pueden llevar una vida activa y saludable(Luiselli, 2021).

Los impactos de COVID 19 en la seguridad alimentaria son globales y sistémicos, pero también hay impactos a nivel local que deben tenerse en cuenta. Una paradoja de la seguridad alimentaria es que cuanto más pobre y vulnerable es una población más necesita satisfacer las necesidades alimentarias a nivel local. Su interacción con el mercado es difícil y errática. Esta es una consideración fundamental a la hora de actuar y decidir cómo y dónde transportar los diferentes tipos de vehículos(Ayala, 2020).

1.4.3 Aislamiento por Covid-19

Esta es una intervención de salud pública mediante la cual se restringe el movimiento de una persona con síntomas confirmados o no con Covid-19 y se la aísla de personas sanas para evitar detener la propagación de la enfermedad durante 14 días desde el inicio de los síntomas se debe suspender todas las actividades fuera del hogar incluidas los considerados servicios esenciales(Carmeli, Dothan, & Boojihawon, 2020).

1.4.4 Impacto del Covid-19

El largo período de incubación en el que no hay síntomas evidentes y la alta tasa de contagio del SARSCoV2 han obligado al aislamiento social cerrando fronteras. Por estar en el importante sector social los trabajadores de la cadena alimentaria tienen permitido viajar, eso es innegable, pero esto los expone al virus y así se contagia a otros compañeros y sus familias. Este hecho sumado al hecho de que el aislamiento puede durar varias semanas o incluso meses representa un grave riesgo para el suministro de alimentos(Romero, 2020).

Por estas razones la cadena alimentaria debe actuar para evitar la propagación del virus a sus trabajadores, asegurar el suministro de alimentos y anticipar las acciones en caso de que la situación resulte más grave. Además, es fundamental identificar posibles interrupciones en el suministro de materias primas y suministro en general a lo largo de la cadena alimentaria y tomar las medidas oportunas. Todo esto en un escenario de teletrabajo, es decir los encargados de control de calidad, higiene, seguridad, etc. pueden trabajar desde casa sin necesidad de asistir presencialmente (Mendoza & García, 2020).

1.4.5 Planificación de acciones tomadas

Todas las acciones que se toman en medio de una crisis deben planificarse cuidadosamente y comunicarse a los trabajadores, proveedores, transportistas y en definitiva a todas las partes interesadas explicarles por qué las hacen asegurarse de que las entienden y estar listos para respetarlos plenamente. En este proceso de comunicación es muy útil para escuchar a las personas comprender sus preferencias y necesidades aceptar sus sugerencias y aprender de sus experiencias (Correa & Izquierdo, 2020).

1.4.5.1 Ley de apoyo humanitario

El gobierno ecuatoriano ha promulgado la "Ley de apoyo humanitario" para ayudar a diferentes tipos de empresarios y empleados para sobrellevar la crisis dada por el Covid-19. Algunos de los puntos más importantes son:

1.4.5.2 Reducción de jornada y convenios:

Los empresarios y trabajadores pueden modificar las condiciones económicas de la relación laboral. Se pueden reducir las jornadas de trabajo hasta 50 por hora y hasta 5 salarios por hora. Las nuevas condiciones no pueden afectar el salario base, ni los salarios de industrias determinados para los días completos, ni su respectivo cómputo en caso de corte de días. Se crea un contrato especial de emergencia con turnos de 20 a 40 horas semanales, que puede abarcar 6 días. Los nuevos convenios y contratos pueden tener una duración de 1 año, con posibilidad de prórroga de 1 año (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.4.5.3 Despido por fuerza mayor:

El despido por caso fortuito o fuerza mayor, previsto en el inciso del inciso 6 del artículo 169 del Código del Trabajo, sólo procederá en un total de supuestos de despido de empresa. Si el juez determina que existe un motivo de uso inadecuado, el empleador deberá pagar indemnizaciones por despido anticipado multiplicado por 1,5 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.4.5.4 Nuevos emprendimientos

El Estado garantizará la apertura de nuevos negocios a partir de días, sin ningún requisito. Para tal efecto, gobiernos autónomos descentralizados, así como las

instituciones públicas, emitirán una licencia temporal para operar con una vigencia de 180 días. Durante este tiempo, los empresarios tendrán que ajustar sus operaciones en temas fiscales y municipales y permisos de todo tipo(Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.4.5.5 Prórroga de pago de deudas:

Durante el estado de emergencia y hasta 60 días después de este plazo (hasta mediados de octubre según el reciente decreto), entidades financieras, entre tarjetas de crédito y comercios, deberán diferir el cobro de mensualidades generadas por la deuda. Esto puede incluir el aplazamiento de pagos o la reprogramación de pagos pendientes. Durante este período no se generarán intereses de demora, penalizaciones ni recargos(Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.4.6 Acuerdo de pago para empresas, negocios y personas:

Los dueños de negocios podrán alcanzar acuerdos para pagar con sus deudores, ya sean clientes, proveedores, entre otros. Podremos dar la bienvenida a este mecanismo, las empresas pertenecen a todos los tipos exclusivamente para implementar actividades comerciales, económicas, culturales y de entretenimiento. Aunque la aplicación de instrumentos musicales resistentes, precauciones, medidas judiciales y de cumplimiento no se impone. El ejecutivo también propuso que, en el proceso de implementación de acuerdos se dividen entre los acreedores privados y los acreedores públicos(Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.4.6.1 Suspensión y expulsión de arriendo

Suspensión del contrato de arrendamiento y desalojo: El derecho humanitario establece que durante la vigencia del estado de excepción y hasta 60 días después de su finalización, no se podrán realizar desalojos de inquilinos por causa de la ley de arrendamiento o pago de rentas, salvo que exista un peligro de destrucción o destrucción del edificio. Es decir, si la ley se aprueba hasta mediados de octubre del con el actual decreto del estado de excepción, aunque podría ser un plazo superior al si así lo decide el gobierno. Para beneficiarse de ella, personas deberán abonar al menos el 20% de las cuotas impagadas y, en el caso de los locales comerciales, los inquilinos deberán demostrar que sus ingresos se han visto

afectados al menos en un el 30% frente a los de febrero 2020 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020).

1.5 Cambios en la estructura

En la mayoría de los países las pequeñas y medianas empresas de alimentos y bebidas enfrentaron dificultades económicas debido a las restricciones por lo que revisaron su estructura efectuando cambios drásticos como despedir a más del 50 % de los empleados cambios intermedios como ajustar al servicio a la intemperie y a la mitad de su capacidad instalada además de exigir la aplicación de altos estándares de seguridad y limpieza. (Sánchez & Nava, 2020)

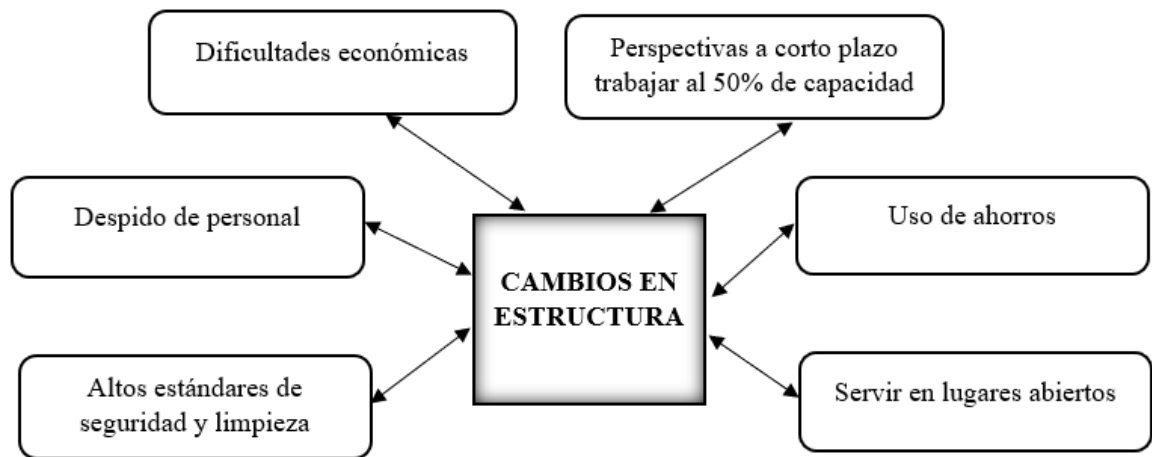


Figura 5. Cambios en la estructura provocados por la pandemia

Fuente: (Sánchez & Nava, 2020)

1.5.1 Perspectivas económicas ante el covid-19

La falta de liquidez en la población general es una de las principales preocupaciones. Y es que a pesar de que pueden agregar valor a sus productos la pequeña demanda no respaldará una rápida recuperación en el sector económico. Las disposiciones impuestas por los gobiernos de cada país en materia de medidas sanitarias representan un costo extraordinario para los dueños de restaurantes porque no hay opción de subir los precios.

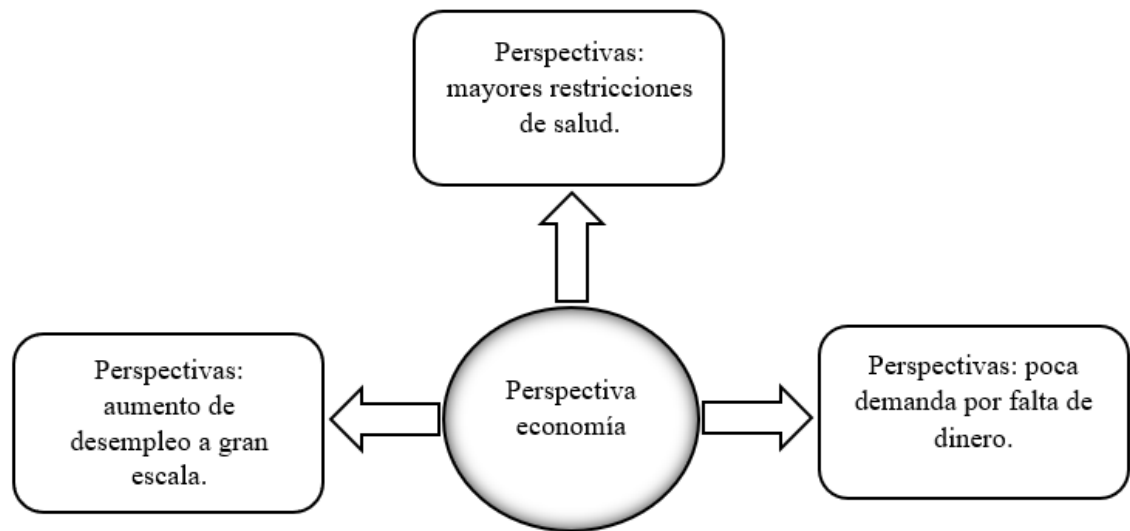


Figura 6. Perspectiva económica pos pandemia

Fuente: (Sánchez & Nava, 2020)

Una de las maneras de mantener una posición financiera saludable es reducir los costos, ya que se espera una recuperación lenta, con una caída significativa en el consumo del lote posiblemente cerrado debido a la transmisión por segunda vez. Por otro lado, los consumidores buscan ofertas y precios bajos, ya que tendrán que analizar actividades esenciales que crean valor para negociar con proveedores y reestructurar su personal. El precio será una preocupación importante y el principal impulsor de cualquier compra. (Perales, 2020)

1.5.2 Medidas tomadas

Las organizaciones empresariales fueron las primeras en ayudar a dar forma a las políticas de respuesta del gobierno de países a las diferentes fases de la crisis de COVID19: la fase de "supervivencia" en inicial, la fase de estabilización y la fase de recuperación. Exhibir los beneficios de este compromiso activo con la comunidad empresarial ayudar a garantizar que esto se generalice en las últimas etapas de la crisis y en el mundo posterior a la pandemia. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

1.5.3 Fase de supervivencia organizacional

- Desde el comienzo de la crisis, las organizaciones empresariales de todo el mundo han trabajado en estrecha colaboración con los gobiernos y otros interlocutores sociales para desarrollar conjuntamente políticas urgentes para

evitar el riesgo de un cierre inmediato de mil empresas y la pérdida de millones de puestos de trabajo.

- Organizaciones profesionales de todo el mundo han colaborado para encontrar respuestas como subsidios salariales, planes de retención de empleo, medidas para reducir el tiempo de trabajo y protección y subsidios sociales ampliados. Asistencia legal para beneficios por enfermedad, beneficios comerciales, seguro de deuda y desgravación fiscal.
- En algunos países, la prioridad inmediata e indispensable en esta etapa es modificar la ley laboral existente para facilitar el trabajo desde casa en todos los sectores, si no las consecuencias de la pandemia para con la productividad y la sostenibilidad de las empresas aún más cargadas.

1.5.4 Fase de estabilización organizacional

- Durante este período de estabilización y ajuste, la Organización de Empleadores tomó la iniciativa en 1 para garantizar un regreso seguro al lugar de trabajo, con un enfoque particular en la seguridad y salud en el trabajo (SST). Esto incluye un diálogo tripartito con la participación activa de empresas miembros, responsables políticos y expertos en SST.
- Nuevamente, el enfoque sectorial proporcionado por las Organizaciones Profesionales es fundamental; asegura que las políticas públicas reflejen los desafíos específicos que enfrentan las áreas clave y que la orientación que las organizaciones empresariales brindan a las empresas sea lo más contextual posible.
- Otras acciones de las organizaciones profesionales durante este período para promover las discusiones sobre las necesidades de la infraestructura a corto plazo y la restauración de la carrera (incluidas condiciones de conversión a la demanda de mayor demanda). En esta etapa, la atención máxima se mantiene en las necesidades financieras de empresas.
- Las empresas más pequeñas y medianas y medianas empresas (MIPYMES) no tienen suficiente efectivo para mantener sus operaciones, además de un período de 15 días, según el análisis de la OCDE sobre las reacciones de EMS19 para la crisis, destacando lo importante de las organizaciones comerciales que

promuevan la implementación efectiva de negocios de negocios y expansión continuos, teniendo en cuenta la persistencia salud en crisis.

1.5.5 Fase de recuperación organizacional

- Se continúa tratando con el desarrollo de medidas de higiene y tratar de minimizar el impacto de límites nacionales y de localización, las organizaciones empresariales serán al principio para el edema bien adecuado. La política mejorará la restauración futura.
- Las Organizaciones Empresariales pueden liderar estas y otras cuestiones prioritarias que cobrarán impulso, como la promoción de la reconstrucción de la capacidad productiva, al mismo tiempo que respaldan la transición de las unidades económicas y los trabajadores informales a la economía formal y propician que se produzcan cambios en materia de igualdad e inclusión.

1.6 Consumo de tendencias reforzadas, rápida adopción de nuevas medidas.

Cada vez es mayor la digitalización del punto de venta físico, incluidos los mostradores automatizados, el shop and go, los medios de pago, etc., lo que limita la interacción humana. Pagos con tarjeta (sin contacto) y aplicaciones de digitalización de billetes de banco, menú digital en restaurantes.

- Altos estándares de higiene y seguridad: cubiertos, saleros y pimenteros, así como toallitas en todas las mesas, manteles individuales y casi todas las rutinas de limpieza frecuentes y visibles.

- Integración de empresas multinacionales en mercados menos maduros.

- Dos tipos de consumidores: los que aumentan su consumo para "compensar el tiempo perdido" y los "conscientes" que quieren centran su consumo productos más acordes con los valores de salud y sostenibilidad. Ambos siguen buscando formatos rápidos, listos para comer(Silva, Alvarado, & Velez, 2020).

1.7 Se adapta la planificación agresiva, incentivo para aumentar el consumo

Los restaurantes al no tener el mismo apogeo por tiempos de crisis tras la pandemia se vieron obligados a adaptarse a la nueva normalidad, para esto se ven forzados a aplicar nueva planificación, entre los puntos más importantes encontramos los siguientes.

- Digitalización: El boom de nuevos canales para el sector (Social.), áreas (redes sociales, plataformas de contenidos, e-learning), grupos comunitarios.
- Creación de comunidades de usuarios alrededor de la marca.
- Estrategia de respuesta en línea para comentarios de los clientes.
- Revisión de estrategias de precios y promociones, estrategias agresivas para aumentar la demanda.
- Servicios de entrega sin contacto, aumento de la promoción de la distribución.

1.8 Macro contextualización

La pandemia de Covid-19 ha incrementado las causas de vulnerabilidades y carencias en el sistema alimentario mundial, entendido como un conjunto de actividades y procesos que afectan la producción, distribución y consumo de alimentos.

Como factor clave se debe analizar el procesamiento de los sistemas alimentarios para reducir los costos alimentarios nutritivos y aumentar la capacidad de pagar regímenes sanos. Aunque las soluciones específicas variarán del país al país, e incluso en ella, la respuesta general tiene la intervención en la cadena de suministro de alimentos, en el entorno alimentario y en la economía política. En particular, la composición de políticas comerciales, gastos e inversión pública(Soares & Almendra, 2021)

En el proceso de reconocimiento de oportunidades, las organizaciones que se recuperan de crisis son aquellas que han experimentado y perseverado en innovar mediante un esfuerzo iterativo frente a la adversidad (Bendickson et al., 2020), por lo tanto, se dice que los desastres naturales también se ocupan de las oportunidades, ya que las empresas actúan para hacer frente a las dificultades. Las empresas basadas en oportunidades de mercado tienen más posibilidades de sobrevivir a una crisis que las que están hechas por necesidad (Eggers, 2020)

Korber&McNaughton(2018); proponen estudiar la resiliencia y el espíritu empresarial en las organizaciones como meta, siendo explicativos en el diseño de su estudio. Concluyen que el enfoque de resiliencia empresarial se centra en los aspectos de las personas y las organizaciones, las consecuencias sociales y ambientales. Asimismo, su recomendación para futuras investigaciones es estudiar las empresas que surgieron ante una crisis, logrando la resiliencia deseada.

1.8.1 Meso contextualización

Ecuador ha tenido con especial intensidad el impacto de la crisis, tanto por las debilidades estructurales del país, que lo han dejado más expuesto y vulnerable ante la estabilidad económica actual, como por las circunstancias que hacen una salida mucho más complicada. Impactos sociales, relacionados con la pobreza y la desigualdad, el empleo y la protección social, o el acceso a la educación y los servicios públicos, la alimentación y sus cadenas de comercialización entre otros (Mendoza & García, 2020)

El BCE, en su análisis macroeconómico del, sitúa a los servicios de alojamiento y restauración en el puesto 12 entre 46 sectores de actividad económica, con una aportación de \$2.388,63 millones en 2020 (2,2% de PIB).

Según los datos del Ministerio de Turismo - MINTUR, el total de establecimientos registrados en 2019 fue de 24.382, de los cuales el 85,3 % pertenecía a servicios de alojamiento y restauración con un crecimiento medio de 2,9 % para el periodo 2011 - 2019.

Tungurahua contaba con 1.256 establecimientos registrados a nivel nacional en 2019 (5,2% del total), de los cuales correspondían a actividades de alojamiento y restauración en un 83,5% y representando el 5,0% de este grupo, ocupa el quinto lugar entre las demás provincias ecuatorianas, después de Guayas, Pichincha, Azuay y Manabí, esto en base a MINTUR.

1.8.2 Micro contextualización

El sector alimenticio en Tungurahua ha sufrido los duros efectos de la pandemia y la cuarentena, este hecho se repite en Ambato, donde al mes de enero 2020 había 532 establecimientos registrados en esta entidad. Mientras que en septiembre del mismo año se implementó un nuevo catastro en el que técnicos visitaron cada establecimiento y verificaron el funcionamiento de solo 338 inmuebles. (Tamayo, Pérez, & Arroba, 2021)

1.9 Árbol de Problemas

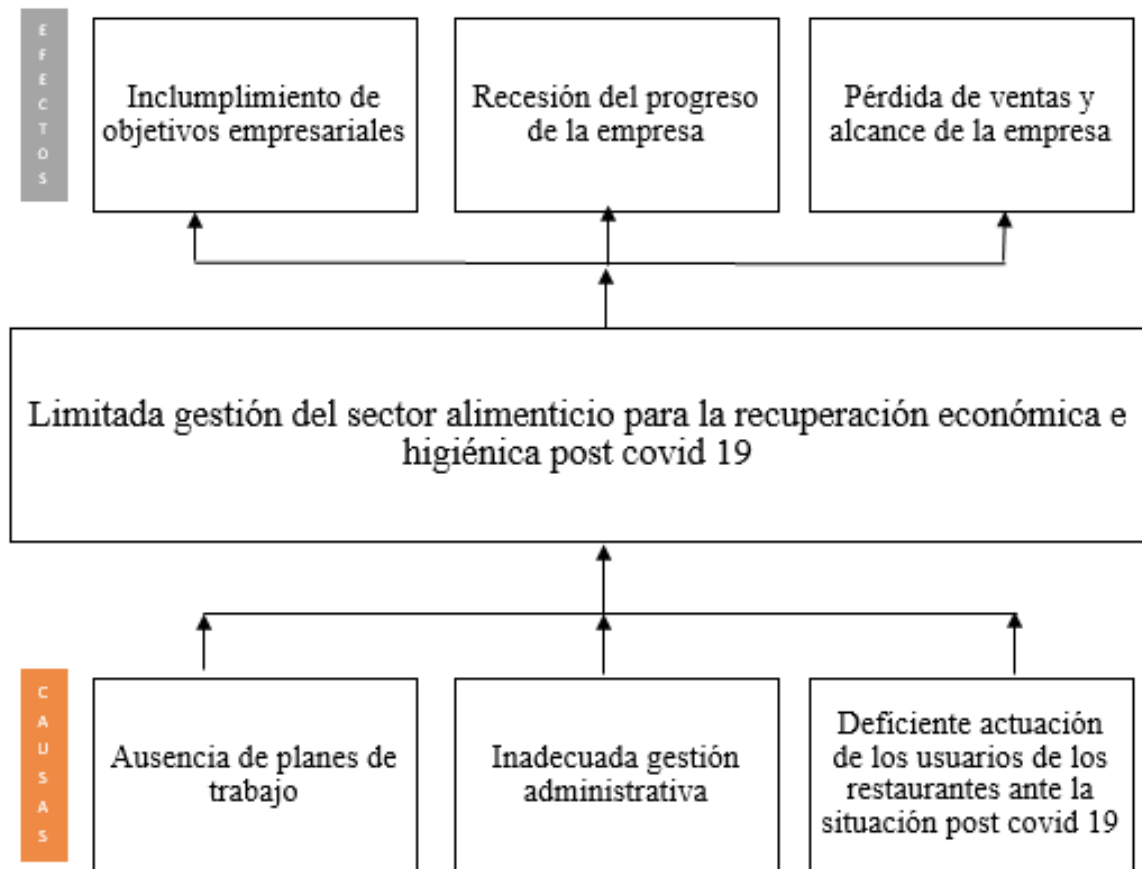


Figura 7. Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia

1.9.1 Análisis

En el mundo, una vez llegada la pandemia, el sector alimenticio tuvo uno de sus peores golpes en su economía que se haya visto desde hace mucho tiempo, en cierto grado desde la gran depresión en los EEUU, en donde las bolsas cayeron y se frenó la producción de alimentos, sobre todo en materias primas, y otras empresas quebraron cerrando sus puertas y dejando a muchas personas en la calle. Similar a este periodo de pandemia que se vivió desde finales de 2019 hasta mediados de 2022, siendo una grieta en la continuidad del desarrollo colectivo. Por lo que debido a estas circunstancias la respuesta del sector alimenticio fue la limitada gestión del sector alimenticio para la recuperación económica e higiénica post covid-19.

Desglosando los problemas de esta dificultad en el sector alimenticio se encuentra la ausencia de planes de trabajo, ya que por no tomar en cuenta planes de contingencia en caso de una pandemia los resultados de este fenómeno fueron negativos para las institucionales, de tal manera que se incumplen los objetivos empresariales, retrasando a las empresas en desarrollo y frenando las ganancias en empresas consolidadas. Sobre todo, los emprendimientos son los más afectados, ya que como la mayoría son de inicialización empírica, la pandemia los ataca con todo y tuvieron que cerrar la mayoría.

La inadecuada gestión administrativa tiene resultados nefastos para las instituciones, dejando resultados la pérdida de empleos, capitales, y en el peor de los casos el cierre de las empresas. Pero dentro de los casos menos fatalistas el resultado es una recesión del progreso de la empresa, hablando de la mayoría de las empresas del sector alimenticio, los cuales no son instituciones consolidadas y en proceso de desarrollo.

El factor micro del sector alimenticio es la inadecuada actuación de los usuarios de los restaurantes ante la situación post covid-19. Con esto los mismos usuarios propagan el virus al estar en espacios en donde son inexistentes o poco aplicadas las medidas sanitarias emitidas por las autoridades y gremios del sector alimenticio, por lo que directamente se pierden ventas y alcance de las empresas y se incrementan los contagios y decesos de los mismos usuarios quienes no aportan a la pronta recuperación de la normalidad pre covid-

1.10 Objetivos

1.10.1 Objetivo general

- Identificar cuáles son los nuevos métodos resilientes de adaptación y desenvolvimiento en el sector alimenticio post COVID-19.

1.10.2 Objetivos específicos

- Analizar los diferentes aspectos resilientes en el sector alimenticio post COVID-19.
- Comprender las nuevas medidas que se optaron para poder llegar a los consumidores.

- Determinar el enfoque que se pueden obtener en el sector alimenticio de una manera resiliente para la reactivación en diferentes sectores de consumo.

1.10.3 Justificación.

La presente investigación se la realizo para poder evaluar de manera eficaz las secuelas que ha producido el Covid-19 dentro del sector alimenticio, ya que entro en una recesión directa después de los confinamientos existentes.

El sector alimenticio fue uno de los sectores más afectados en la pandemia como son los restaurantes ya que tuvieron que cerrar por un tiempo determinado y adaptar a las nuevas medidas de bioseguridad, esto ha sido un golpe fuerte porque han tenido que reducir su atención a las personas asistentes a los locales y poder obtener nuevas medidas de servicio con son las entregas a domicilio. El aislamiento nos ha obligado poner a pruebas nuestro estilo de vida a nivel mundial ya sea manera individual, familiar o colectiva, desarrollando nuevas habilidades, destrezas y fortalezas para poder tener un equilibrio dentro de la nueva normalidad que nos ha obligado el aislamiento físico y social. (Comité de Seguridad Alimentaria Mundial, 2020)

Después de algún tiempo en aislamiento obligatorio hemos pasado por algunas fases en el proceso de adaptación, la negación al saber que gracias a una pandemia toda nuestra vida dio un giro inesperado, la obsesión con la higiene y la limpieza, la aceptación al saber que vivimos en un tiempo de complicaciones y cambios constantes por lo cual invaden los sentimientos de tristeza, frustración e ira. Es aquí donde sabremos nosotros sobreponernos y saber tener fuerza de voluntad para saber que esto es un proceso que algún momento tendrá su fin.

"La definición de resiliencia es simple y ampliamente aceptada pero las más difíciles de detectar son aquellas condiciones que permiten que comience un nuevo crecimiento después de una lesión." (Boris Cyrulnik; Marie Anaut , 2016)

La resiliencia organizacional tiene como objetivo identificar y estudiar los diversos factores que permiten a las organizaciones recuperarse a medida que atraviesan dificultades complejas. La idea es que dependiendo de cómo se retroalimenten estos factores es posible establecer qué tan preparada está una

organización para enfrentar una crisis y cuánta disrupción puede soportar una organización antes de dejarla en el punto de no retorno. La idea de esta nueva construcción es hacer de las empresas una organización más sostenible que pueda adaptarse fácilmente a las complejidades del mercado sin sacrificar la independencia y un carácter diferenciado. (Leon, 2013)

Existe un complejo escenario social, productivo y económico generado por el COVID-19, que enfrentan todos los países, respectivamente en Latinoamérica existe un panorama incierto a corto y mediano plazo, y las consecuencias de largo plazo no solo para el sector alimenticio que ha afectado la economía global en la producción y el comercio de los alimentos.

Las circunstancias pueden empeorar las ya frágiles condiciones sanitarias ambientales productivas y socioeconómicas. Por lo anterior y en concordancia con las recomendaciones de la OMS los gobiernos de la mayoría de los países de la región han declarado a la industria alimentaria como una industria esencial implementando protocolos de salvaguardia para la prevención y manejo de casos preventivos compatibles con las medidas sanitarias de la sociedad. Y movilidad reducida por parte de las autoridades sanitarias. Esto ha permitido razonablemente la continuidad de las cadenas de suministro de alimentos sin que hasta la fecha se registren situaciones devastadoras salvo las preexistentes que seguramente serán más graves por la crisis. (Leporati Néron, 2021)

La pandemia causada por el Coronavirus tendrá consecuencias en el incremento del hambre y la pobreza en la mayoría de países, empeorando en la seguridad alimenticia en los últimos años y esta crisis afectará severamente a la población de manera global (Weller, Gómez, & Caballero, 2020).

Existen riesgos a corto, mediano y largo plazo, ya que sería no poder garantizar los alimentos que cumplan con las medidas de seguridad y sería una gran pérdida de ingresos. Es esencial mantener activo el sistema alimentario para poder asegurar el consumo de la población.

Una persona puede sufrir escases alimentaria cuando no tiene los suficientes recursos como económicos, sociales e incluso físicos. Uno de los riesgos que han contemplado

tras tener todas las medidas de bioseguridad para la propagación del Coronavirus han sido las posibles interrupciones a un buen manejo del suministro de alimentos existen prioridades que son en el sector agrícola y pesquero ya que debe existir un correcto funcionamiento para la cadena de distribución y la comercialización de alimentos. Podrían existir ciertas limitaciones que se presentan como un riesgo o un posible impacto para estos sectores alimenticios, como puede ser la disponibilidad de la mano de obra para realizar labores agrícolas, pecuarios o pesqueros ya que es indispensable para el funcionamiento de la cadena de distribución y esto puede ser un impedimento ya que han cambiado las leyes laborales y no se cuenta con la misma cantidad de trabajadores para las distintas actividades y esto desencadena una red para el incumplimiento de la distribución de alimentos y que logren cumplir con su mercado específico. (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2020)

Durante estos confinamientos forzados y durante el COVID19 la humanidad ha sido vulnerable a estrés agudo, una situación traumática con síntomas similares a estrés posttraumático; el estrés crónico crea una desregulación psico fisiológica que conduce a muchos problemas físicos y mentales que se producen tras una situación traumática. Por otro lado, la preocupación y el miedo son los combustibles que traen miedo. Aquí es importante estar atento a su aparición para poder detectar el problema a tiempo y obtener ayuda y poder actuar contra él. (Lee, 2019)

1.10.4 Señalamiento de Variables:

Variable Independiente: Resiliencia Organizacional

Variable Dependiente: Reactivación sector alimenticio

1.10.5 Formulación de la Hipótesis

Hipótesis Alternativa

La resiliencia organizacional si influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 en la ciudad de Ambato.

Hipótesis Nula

La resiliencia organizacional no influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 la ciudad de Ambato.

1.10.5.1 Preguntas de Investigación

1. ¿Qué nuevas medidas sanitarias se tomaron para prevenir contagios en los restaurantes de la ciudad de Ambato?
2. ¿Cuál es el efecto de la resiliencia organizacional en el sector alimenticio en pandemia?
3. ¿El sector alimenticio tiene una buena adaptabilidad a la nueva normalidad por la crisis sanitaria?

1.11 Formulación de la Hipótesis

Hipótesis Alternativa

La resiliencia organizacional si influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 en la ciudad de Ambato.

Hipótesis Nula

La resiliencia organizacional no influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 la ciudad de Ambato.

1.12 Preguntas de Investigación

1. ¿Qué nuevas medidas sanitarias se tomaron para prevenir contagios en los restaurantes de la ciudad de Ambato?
2. ¿Cuál es el efecto de la resiliencia organizacional en el sector alimenticio en pandemia?
3. ¿El sector alimenticio tiene una buena adaptabilidad a la nueva normalidad por la crisis sanitaria?

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de Investigación

Enfoque cuantitativo

La investigación se encuentra enfocada en la investigación cuantitativa ya que este proyecto surgió de la recolección de datos con un modelo de investigación deductivo, el mismo modelo partiendo de la población específica evaluada a través del análisis. El análisis estadístico permite probar una hipótesis, donde el cuestionario está diseñado como una herramienta de medición para recolectar datos estadísticos por su técnica de encuesta, para ser evaluados por estudios descriptivos, detallados, acompañados de su análisis e interpretación.

En el enfoque cuantitativo el problema metodológico central se relaciona con la medición de los conceptos que orientan teóricamente el proceso de conocimiento. Los datos son concebidos como duros, rigurosos y confiables. La validez y confiabilidad se basan en procedimientos matemáticos. La formulación conceptual de una realidad social es punto de partida y referente obligado del trabajo investigativo. (Galeano , 2004)

Tipo de investigación

Descriptiva

Se realiza a partir de una investigación descriptiva ya que sus acciones brindan información y datos relevantes para verificar las hipótesis de investigación propuesta (La resiliencia organizacional si influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 en la ciudad de Ambato), al igual que (Sánchez y Tomalá, 2019) mencionan que es claro que la investigación descriptiva es un proceso objetivo y exhaustivo que le permite al sujeto desarrollar a través de investigación de campo, permitiendo al evaluar la encuesta actual utilizando un instrumento de medición como el

Cuestionario con su técnica de encuesta; orientado a obtener el resultado exacto para obtener la proposición definitiva.

Correlacional

El objetivo del estudio fue verificar, medir y explicar la relación entre las variables. Este estudio de caso correlaciona la resiliencia organizacional con la reactivación del sector alimenticio post COVID 19.

Se realiza después de que se hayan producido variaciones de la variable independiente en el curso natural de los acontecimientos. Midieron dos o más variables para ver si estaban relacionadas en el mismo tema, y luego se analizó la correlación. La utilidad y principal propósito de los estudios de correlación es conocer cómo se puede comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables u otras relacionadas (Carosio & Olivera, 2015).

Modalidad

Bibliográfica

La investigación bibliográfica desarrollada se utilizó para examinar y recopilar información de libros de diferentes autores, revistas científicas, tesis e información que se obtiene de Internet, información recopilada relevante con relación a la resiliencia organizacional, así como también el impacto en el sector alimenticio tras el COVID 19, lo que permite un adicional conocimiento y comprensión de la naturaleza del tema que se estudia.

La investigación bibliográfica se utiliza para examinar y recopilar información de libros de diferentes autores, revistas científicas, tesis, esta información se obtiene de Internet, información recopilada relevante para el objeto de estudio, lo que permite un adicional conocimiento y comprensión de la naturaleza del tema que se estudia (Naumis Peña , 2016).

De campo

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método de campo, con el propósito de involucrar al entorno del sector restauranero de la ciudad de Ambato, recolectar datos o información sobre las nuevas normalidades, la calidad de servicio, los cambios implementados, las medidas higiénicas y de seguridad implantadas, para recopilar información a través de la aplicación de encuesta, con el fin de interpretar los resultados y dar por terminada la encuesta.

Es la recolección de datos directa de los sujetos de investigación para comprender y resolver una situación, una necesidad o un problema en un contexto particular, sin manipular o controlar ninguna variable (Sanca Tinta , 2015).

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Para el trabajo de investigación se establece a la población del sector alimenticio que se encuentre económicamente activa de la ciudad de Ambato.

Son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre todo que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica. (López Roldán & Fachelli , 2015).

2.2.2 Muestra

Una muestra es la elección de una parte de un todo que es la población. Nos referimos fundamentalmente a muestreo estadístico, por tanto, al diseño y la obtención de una muestra estadísticamente representativa de la población que se inscribe en un proceso de investigación de carácter cuantitativo donde la teoría del muestreo y de probabilidades son elementos importantes definitorios. (López Roldan & Sandra , 2017)

A continuación de determinar la población, se procede a realizar el cálculo del tamaño de la muestra mediante la fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

- Tamaño de la muestra
- Z: Nivel de confianza (1,96)
- P: Probabilidad a favor de fenómeno (50%)
- Q: probabilidad en contra del fenómeno (50%)
- N: población o universo
- e: Nivel de error (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(82,464)}{(0.05)^2(82,464-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{79198.42}{207.1179}$$

$$n = 382$$

El número de encuestas a realizar en el sector alimenticio es de 382 en la ciudad de Ambato por lo cual ha sido tomado los datos de la cámara de industrias de Tungurahua.

2.3 Encuesta

La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

La encuesta es una técnica de recopilación de datos a través de preguntas sobre los objetos para obtener medidas sistemáticas en el concepto derivadas de un problema de investigación previamente construido(Falcón, 2019).

Recolección de información

Para recolectar la información es necesario poder emplear técnicas e instrumentos, lo que puede permitir recolectar información oportuna de manera eficiente, por lo mismo es de importancia la llevada a cabo de estrategias tomando en cuenta la metodología para poder cumplir con los objetivos generados y poder identificar la hipótesis sobre el parámetro cuantitativo.

Recolección de información

Preguntas básicas	Aplicación
¿Por qué?	Para poder solucionar la problemática planteada en la investigación.
¿A qué personas?	A los usuarios de restaurantes o servicio de alimentación de la ciudad de Ambato.
¿Sobre qué aspectos?	Alimentación post COVID-19
¿Quién?	Cristina Guzmán
¿Cuándo?	Año 2022
Recolección de información	Población económicamente activa
¿Cuántas veces?	Una vez por persona
¿Con que técnica de recolección?	Encuesta
¿Con que instrumento?	Cuestionario
¿En qué situación?	Momentos libres

Tabla 3. Recolección de información

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos para recolectar la información

Para el desarrollo de la investigación se utilizan el siguiente tipo de recolección de información.

Técnicas de recolección

Tipos de información	Técnicas de investigación	Instrumento de recolección de información
Información secundaria	Lectura científica	Artículos científicos, internet, tesis de grado, bibliografía.
Información primaria	Observación	
	Encuesta	Cuestionario

Tabla 4. Técnicas de recolección

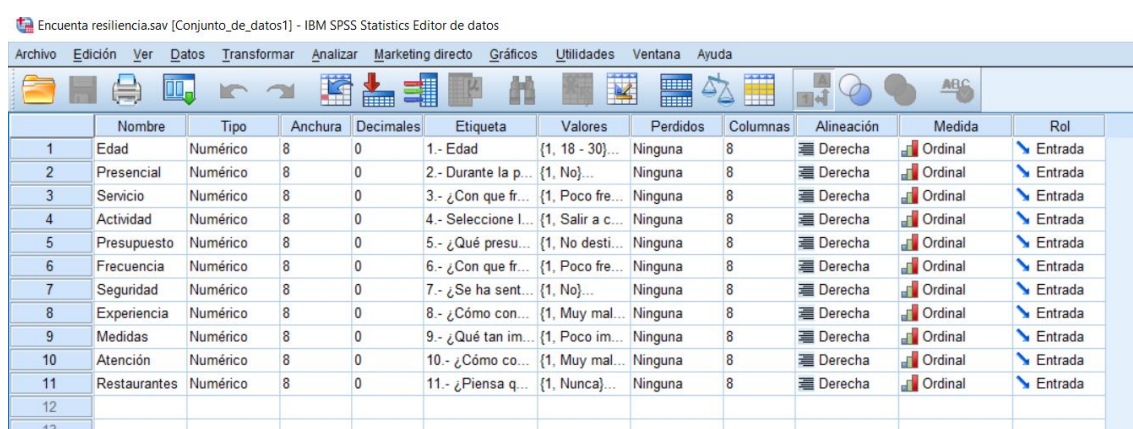
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de los resultados

La encuesta se validó por medio del método de Alpha de Cronbach (SPSS)

Mediante el total de las preguntas (11) realizadas en escala de Likert, se procedió a realizar el análisis de fiabilidad por medio del Alpha de Cronbach.

Encuesta SPSS



Encuesta resiliencia.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	0	1.- Edad	{1, 18 - 30}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Presencial	Numérico	8	0	2.- Durante la p...	{1, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Servicio	Numérico	8	0	3.- ¿Con que fr...	{1, Poco fre...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Actividad	Numérico	8	0	4.- Seleccione l...	{1, Salir a c...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Presupuesto	Numérico	8	0	5.- ¿Qué presu...	{1, No desti...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Frecuencia	Numérico	8	0	6.- ¿Con que fr...	{1, Poco fre...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Seguridad	Numérico	8	0	7.- ¿Se ha sent...	{1, No}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Experiencia	Numérico	8	0	8.- ¿Cómo con...	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Medidas	Numérico	8	0	9.- ¿Qué tan im...	{1, Poco im...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Atención	Numérico	8	0	10.- ¿Cómo co...	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Restaurantes	Numérico	8	0	11.- ¿Piensa q...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12											
13											

Tabla 5. Encuesta SPSS

Elaborado por: Cristina Guzmán

Fuente: Encuesta – Resultados SPSS

Validación del instrumento

El instrumento utilizado en un cuestionario anteriormente realizado y analizado, para lo cual se consideró importante medir la fiabilidad del mismo por medio del Alfa de Cronbach, considerando que este método define los ítems de medición y correlación.

Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válidos	382	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	382	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6. Resumen de procesamiento de datos

Fuente: Elaboración propia

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,833	,832	11

Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

A partir el análisis de los datos recolectados mediante el cuestionario con 11 interrogantes, se determinó como valor de Alfa de Cronbachel ,833 siendo un valor altamente aceptable.

CAPITULO III

3. RESULTADOS

3.1 Análisis y discusión de los resultados

1.- Indique en que rango se encuentra su edad.

1.- Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 30	233	61,0	61,0	61,0
31 - 50	105	27,5	27,5	88,5
51 o más	44	11,5	11,5	100,0
Válidos	382	100,0	100,0	
Total				

Tabla 8. Edad

Fuente: Elaboración propia

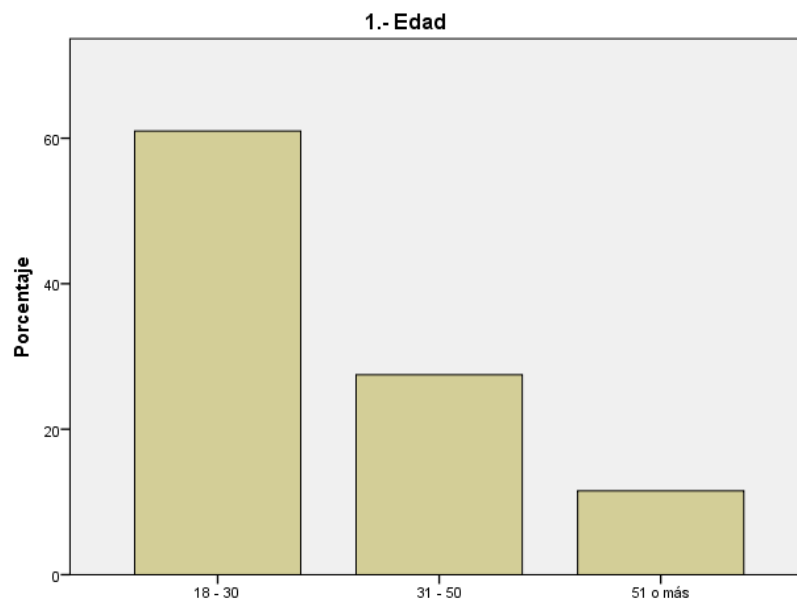


Figura 8. Edad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Del total de los 382 de los encuestados, un total de 61% pertenecen al rango de edad de 18 – 30, mientras que el 27.5% son personas que tienen entre 31 a 50 años de edad, a su vez las personas que representan el 11.5% del total de encuestados mencionan que tienen de 51 años en adelante. Tomamos en cuenta que la mayoría de los encuestados se encuentran entre las edades de 18 a 30 años.

2.- Durante la pandemia del Covid-19 ¿ha visitado presencialmente restaurantes para el consumo de alimentos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	257	67,3	67,3	67,3
Válidos Si	125	32,7	32,7	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 9. Resultados pregunta 2

Fuente: Elaboración propia

2.- Durante la pandemia del Covid-19 ¿ha visitado presencialmente restaurantes para consumir alimentos?

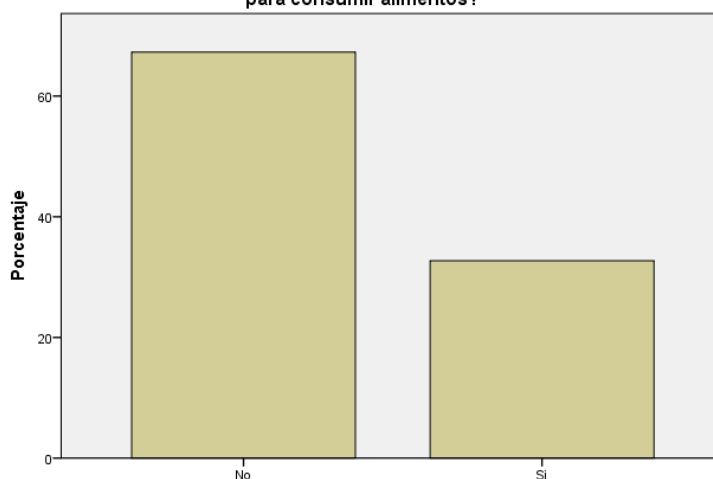


Figura 9. Resultados pregunta 2

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar que del total del 100% de las personas encuestadas el 67.3% no ha visitado de manera presencial restaurantes para el consumo de alimentos durante la pandemia del COVID 19, mientras que un 32,7% mencionan que si han consumido alimentos de manera presencial en algún momento durante la pandemia, lo cual nos da a entender que hubo cierto número menor de personas que seguían consumiendo alimentos provenientes de restaurantes de la ciudad de Ambato durante la pandemia.

3.- ¿Con que frecuencia visitó establecimientos con servicios de alimentación?

3.- ¿Con que frecuencia visitó establecimientos con servicios de alimentación?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco frecuentemente	143	37,4	37,4
	Frecuentemente	142	37,2	74,6
	Muy frecuentemente	97	25,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Tabla 10. Resultado pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

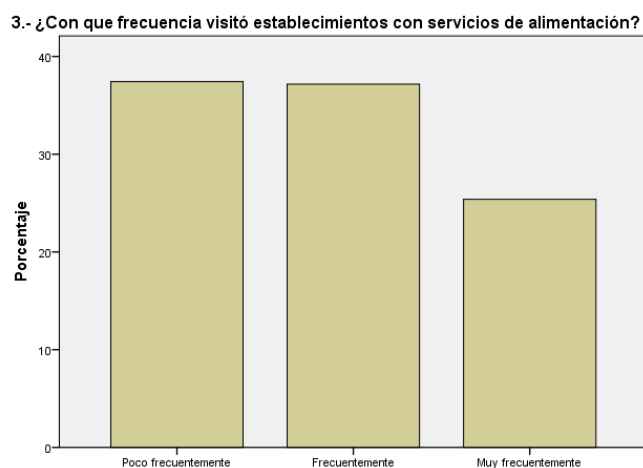


Figura 10. Resultado pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para determinar de una manera apropiada la frecuencia de los usuarios que visitaron establecimientos con servicio de alimentación, se analizó que un 37.4% de los encuestados hicieron uso muy poco frecuente de estos servicios, a su vez el 37.2% menciona que frecuentemente se dirigía a comprar este tipo de alimentación, y tan solo el 25.4% iba de una manera frecuente a realizar este consumo, lo que entendemos que las personas dejaron de consumir de una manera significativa alimentos que fuesen preparados en restaurantes de la ciudad de Ambato.

4.- Seleccione la actividad que prefiere para realizar su alimentación

4.- Seleccione la actividad que prefiere realizar para su alimentación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Salir a comer en un restaurante	276	72,3	72,3	72,3
Válidos Solicitar comida a domicilio	104	27,2	27,2	99,5
Comprar comida para llevar	2	,5	,5	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 11. Resultado pregunta 4

Fuente: Elaboración propia



Figura 11. Resultado pregunta 4

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se visualiza que actualmente las personas prefieren salir a comer en un restaurante o solicitar comida a domicilio por medio de aplicaciones, esto muestra que poco a poco las personas van nuevamente retomando actividades que realizaban antes de la existencia de la pandemia y de esta manera reactivando la economía de sector alimenticio.

5.- ¿Qué presupuesto destina al consumo de servicios alimenticios en restaurantes mensualmente?

5.- ¿Qué presupuesto destina al consumo de servicios alimenticios en restaurantes mensualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No destino	196	51,3	51,3
	5 - 20 dólares	105	27,5	78,8
	21 - 40 dólares	57	14,9	93,7
	41 - 100 dólares	18	4,7	98,4
	Más de 101 dólares	6	1,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Tabla 12. Resultado pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

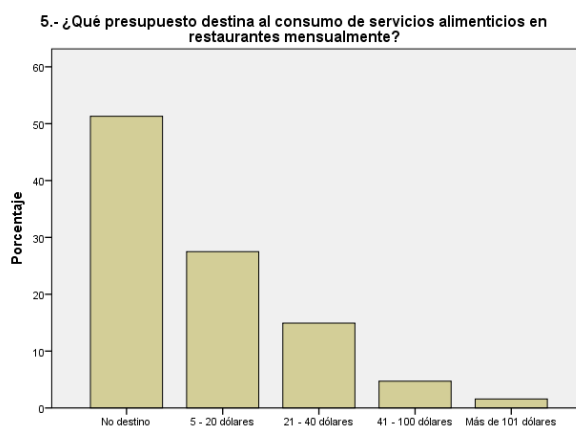


Figura 12. Resultado pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los datos obtenidos del cuestionario aplicado podemos identificar que el 51.3% de los encuestados no tienen un presupuesto definido para el consumo de servicios de alimentación en restaurantes, mientras que el 27.5% de los encuestados dicen destinar de 5 a 20 dólares mensuales, a su vez, el 14.9% menciona que destina de 21 a 40 dólares, así como también el 4.7% dice destinar entre 41 a 100 dólares, finalmente el 1.6% destina más de 101 dólares mensuales en servicio de comida.

6.- ¿Con que frecuencia actualmente va a comer en restaurantes?

6.- ¿Con que frecuencia actualmente va a comer en restaurantes?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco frecuentemente	161	42,1	42,1
	Frecuentemente	200	52,4	94,5
	Muy frecuentemente	21	5,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Tabla 13. Resultado pregunta 6

Fuente: Elaboración propia

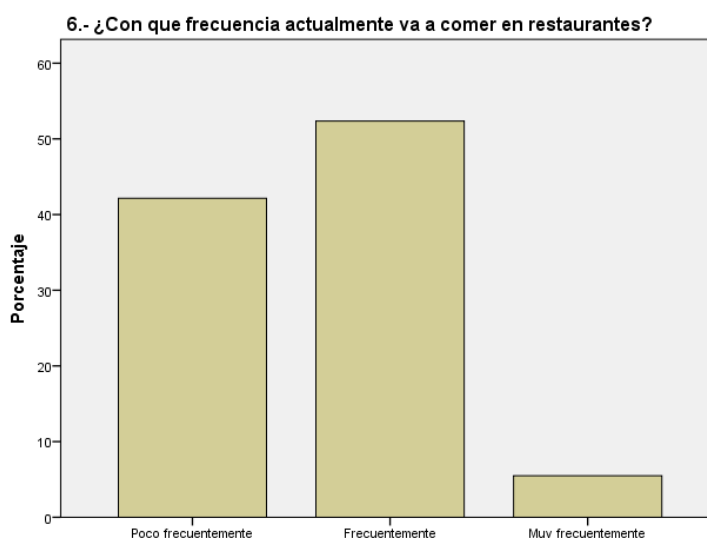


Figura 13. Resultado pregunta 6

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los datos obtenidos del cuestionario aplicado podemos identificar que el 42,1% de los encuestados va poco frecuentemente a restaurantes, el 52,4% va frecuentemente a restaurantes y el 5,5% va muy frecuentemente a restaurantes.

7.- ¿Se ha sentido con seguridad al consumir alimentos en restaurantes?

7.- ¿Se ha sentido con seguridad al consumir en restaurantes?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	219	57,3	57,3	57,3
Si	163	42,7	42,7	100,0
Válidos	382	100,0	100,0	
Total				

Tabla 14. Resultado pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

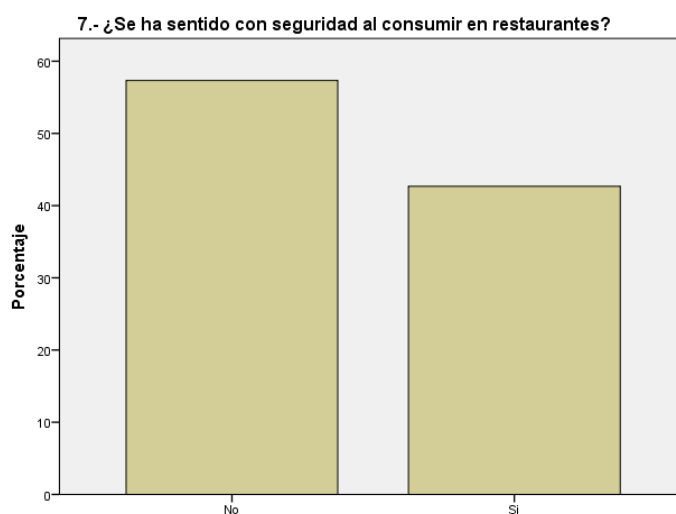


Figura 14. Resultado pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada, el 57.3% de las personas no han tenido seguridad absoluta en el momento de consumir alimentos en restaurantes, mientras que el 42.7% de las personas actualmente se sienten seguras al consumir alimentos en restaurantes, esto quiere decir que la población encuestada aún tiene cierto temor de consumir alimentos fuera de casa.

8.- ¿Cómo considera que ha sido su experiencia al consumir alimentos en restaurantes en tiempos de pandemia?

8.- ¿Cómo considera que ha sido su experiencia al consumir alimentos en restaurantes en tiempos de pandemia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	142	37,2	37,2	37,2
Malo	142	37,2	37,2	74,3
Válidos Bueno	59	15,4	15,4	89,8
Muy bueno	39	10,2	10,2	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 15. Resultado pregunta 8

Fuente: Elaboración propia

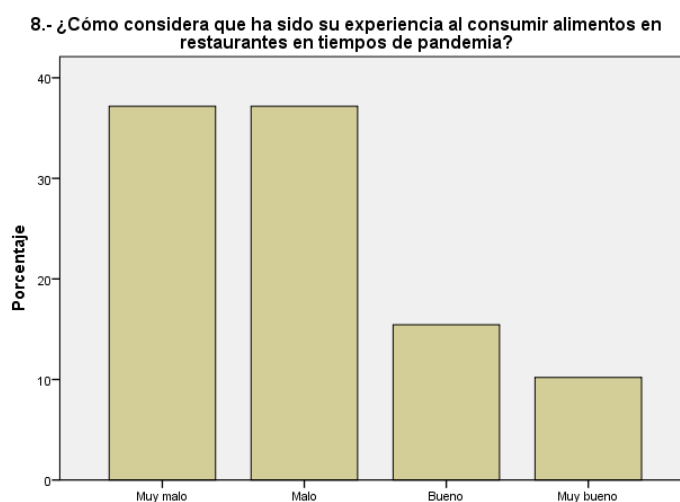


Figura 15. Resultado pregunta 8

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los cambios han sido considerables, por lo cual aun no todos los restaurantes se adecuan totalmente a los nuevos protocolos sanitarios en los establecimientos, por lo cual las personas aun sienten desconfianza para visitar de manera habitual estos establecimientos, mientras que el 15,4% considera que esta experiencia es buena y la sigue practicando.

9.- ¿Qué tan importante considera que los restaurantes apliquen las medidas sanitarias?

9.- ¿Qué tan importante considera que los restaurantes apliquen las medidas sanitarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco importante	124	32,5	32,5	32,5
Indiferente	66	17,3	17,3	49,7
Válidos Importante	59	15,4	15,4	65,2
Muy importante	133	34,8	34,8	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 16. Resultado pregunta 9

Fuente: Elaboración propia

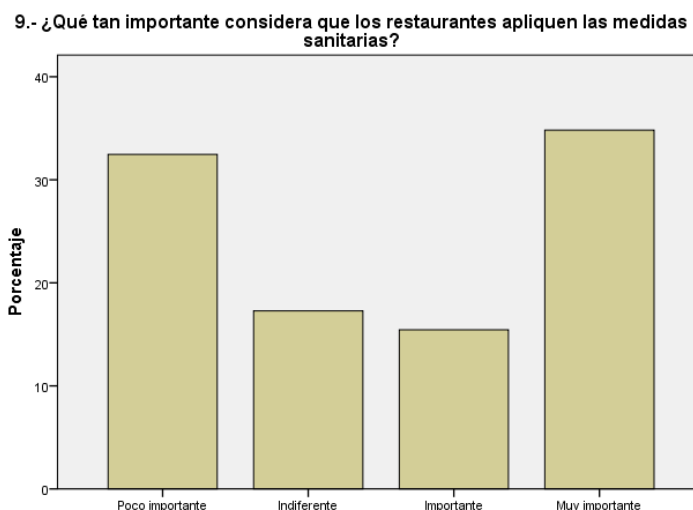


Figura 16. Resultado pregunta 9

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para la población encuestada es muy importante en su mayoría que cada establecimiento tome como factor importante las diferentes medidas sanitarias, como es la capacidad adecuada de personas, utensilios totalmente limpios, puntos de desinfección, entre otros.

10.- ¿Cómo considera la atención en el servicio de restaurantes posterior a la pandemia del Covid-19?

10.- ¿Cómo considera la atención en el servicio de restaurantes posterior a la pandemia del Covid-19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	124	32,5	32,5	32,5
Malo	218	57,1	57,1	89,5
Válidos Bueno	21	5,5	5,5	95,0
Muy bueno	19	5,0	5,0	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 17. Resultado pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

10.- ¿Cómo considera la atención en el servicio de restaurantes posterior a la pandemia del Covid-19?

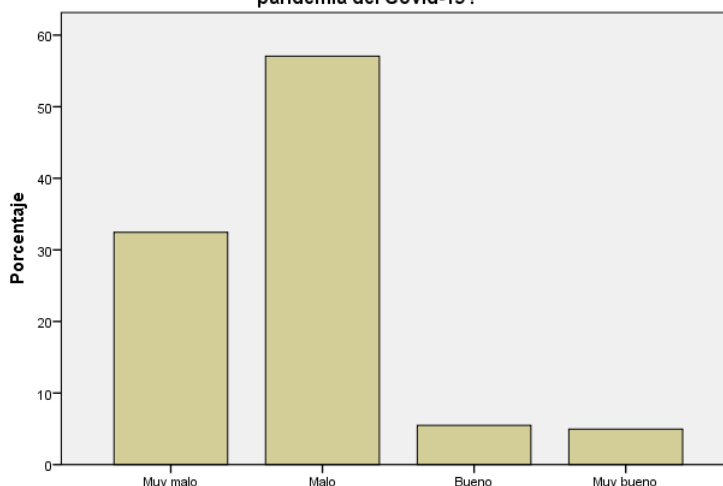


Figura 17. Resultado pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los datos obtenidos mediante el cuestionario, las personas no se sienten totalmente cómodas con el servicio de atención que prestan los servicios de alimentación, por lo cual sugieren que se tome en cuenta todos los factores que influyen para tener un mejor servicio y atención.

11.- ¿Piensa que los restaurantes que ha visitado en los últimos meses cuentan con todas las medidas sanitarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	124	32,5	32,5	32,5
Muy pocas veces	123	32,2	32,2	64,7
Válidos Casi siempre	59	15,4	15,4	80,1
Siempre	76	19,9	19,9	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Tabla 18. Resultado pregunta 11

Fuente: Elaboración propia

11.- ¿Piensa que los restaurantes que ha visitado en los últimos meses cuentan con todas las medidas sanitarias?

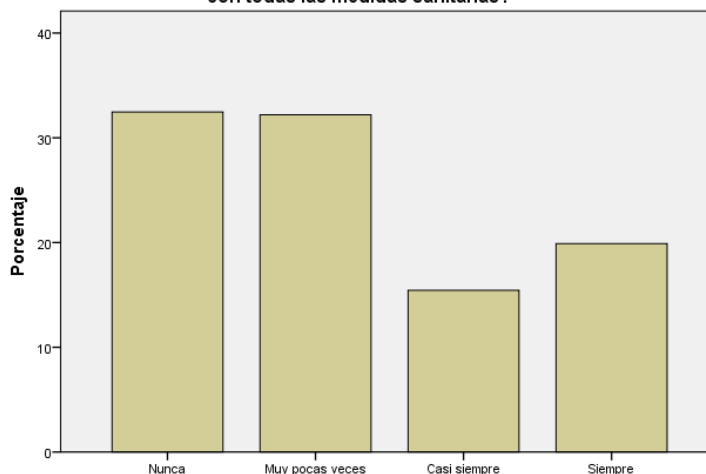


Figura 18. Resultado pregunta 11

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede observar que las personas encuestadas piensan que muy pocas veces los restaurantes de servicios de alimentos cumplen a cabalidad todas las medidas sanitarias necesarias y exigidas por organismos regulatorios, siendo necesario mayor control para hacer cumplir cada requerimiento y evitar la propagación del virus.

Verificación de la Hipótesis

Para comprobar la hipótesis se utilizó el estadístico Chi Cuadrado, que nos permite comprobar que existe una relación entre dos variables, es decir, entre la resiliencia organizacional (variable independiente) y el sector alimenticio post COVID - 19 (variable dependiente).

Hipótesis Alternativa

La resiliencia organizacional si influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 en la ciudad de Ambato.

Hipótesis Nula

La resiliencia organizacional no influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 la ciudad de Ambato.

Frecuencias observadas

Pregunta	SI	NO
Tabla 1. 2	125	257
7	163	219
TOTAL	288	476

Tabla 19. Frecuencias observadas

Fuente: Elaboración propia

Frecuencias esperadas

Pregunta	SI	NO
2	144	238
7	144	238
TOTAL	288	476

Tabla 20. Frecuencias esperadas

Fuente: Elaboración propia

Chi Cuadrado

CHI CUADRADO				
O	E	O - E	(O - E) ^2	(O - E) ^2/E
125	144	-19	361	2,51
257	238	19	361	1,52
163	144	19	361	2,51
219	238	-19	361	1,52
			X2=	8,05

Tabla 21. Chi Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

Grados de libertad

Para calcular los grados de libertad se realizó la siguiente fórmula:

(Columnas – 1) (Filas – 1).

En este caso la formula se aplicó de la siguiente manera:

$(2 - 1) (2 - 1) = (1) (1) = 1$ gl.

Chi Tabular

Aplica el 3.84 con un 95% de confianza.

Tomamos en cuenta que el Chi cuadrado es superior al Chi Tabular, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, aceptando que la resiliencia organizacional si influye en la reactivación del sector alimenticio post COVID 19 en la ciudad de Ambato.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Si algo ha indicado la pandemia del Covid-19 ha sido la resistencia de la industria restaurantera, que ha sido duramente golpeada por esta crisis y que ha luchado por sobrevivir en el complejo entorno. Sin embargo, la supervivencia frente a la crisis actual debe verse como una cosa del pasado.
- Con el surgimiento de una nueva normalidad y la reapertura gradual de la economía, las empresas deben enfocar sus esfuerzos en recuperarse de este impacto y lograr metas de recuperación. Para ello, identificamos tres áreas o temas clave que las organizaciones de la industria deben estudiar y trabajar para lograr el éxito a cambio: restaurar la confianza del cliente, comprender el sector de la industria y el compromiso con su trabajo, y realizar las inversiones necesarias para adaptarse mejor al contexto, teniendo cuidado de mantener la liquidez.
- La implementación de nuevos protocolos de salud, el reembolso, el apoyo del gobierno y los posibles ajustes a los suministros y adquisiciones son algunos de los temas que deben preocupar a las organizaciones. Abordar estos temas, como parte de un enfoque integral, es una parte esencial de la fórmula que la industria debe seguir para lograr su objetivo principal de resiliencia.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar de manera total todas las normas dictaminadas por los gobiernos centrales y descentralizados para fusionar estrategias, proyectos y planes dinamizando la industria restaurantera y lograr una pronta recuperación.
- Para reducir el riesgo de congestión en la entrada de las instalaciones, especialmente durante las horas pico, se recomienda reservar online o por teléfono. Aun así, se aconseja a los clientes esperar fuera del local para evitar que se acumule niebla en los espacios (cerrados).

- Reinventar, innovar las instalaciones, infraestructura, procesos y productos, para brindar mayor seguridad y calidad.
- Los establecimientos deben proporcionar opciones de desinfectante de manos en la entrada (A través de un dispensador de alcohol y gel) y los empleados deben evitar todas las formas de contacto con el cliente.

ANEXOS

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**TEMA: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LA REACTIVACIÓN DEL
SECTOR ALIMENTICIO POST COVID 19**

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a población económicamente activa de la ciudad de Ambato.

Objetivo: Recopilar información verídica sobre la resiliencia organizacional en el sector alimenticio postcovid-19.

Indicaciones: Lea de forma detenida cada pregunta y marque con una equis (x) la respuesta que considere la más apropiada.

1.- Edad

- 18 - 30
 31 - 50
 51 o más

2.- Durante la pandemia del Covid-19 ¿ha visitado presencialmente restaurantes para consumir alimentos?

- No
 Si

3.- ¿Con que frecuencia visitó establecimientos con servicios de alimentación?

- Poco frecuentemente
 Frecuente
 Muy frecuentemente

4.- Seleccione la actividad que prefiere realizar para su alimentación

- Salir a comer en un restaurante
- Solicitar comida a domicilio
- Comprar comida para llevar
- No comprar comida, cocinar en la casa

5.- ¿Qué presupuesto destina al consumo de servicios alimenticios en restaurantes mensualmente?

- No destino
- 5 – 20 dólares
- 21 – 40 dólares
- 41-100 dólares
- Más de 101 dólares

6.- ¿Con que frecuencia actualmente va a comer en restaurantes?

- Poco frecuentemente
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente

7.- ¿Se ha sentido con seguridad al consumir en restaurantes?

- No
- Si

8.- ¿Cómo considera que ha sido su experiencia al consumir alimentos en restaurantes en tiempos de pandemia?

- Muy malo
- Malo
- Bueno
- Muy bueno

9.- ¿Qué tan importante considera que los restaurantes apliquen las medidas sanitarias?

- Poco importante
- Indiferente
- Importante
- Muy importante

10.- ¿Cómo considera la atención en el servicio de restaurantes posterior a la pandemia del Covid-19?






- Muy malo
- Malo
- Bueno
- Muy bueno

11.- ¿Piensa que los restaurantes que ha visitado en los últimos meses cuentan con todas las medidas sanitarias?

- Nunca
- Muy pocas veces
- Casi siempre
- Siempre

Políticas relacionadas a sistemas alimentarios

Las acciones tomadas para proteger el sistema alimentario y la seguridad alimentaria se presentan a continuación:

Acciones		Tipo
	Evaluación rápida	Medidas de evaluación de impacto.
		Cuantificación de daños y pérdidas.
	Comercio	Incentivo de compras estatales y privadas.
		Marketing.
		Comercio online.
		Fijación de precios.
		Coordinación entre países.
	Alimentación	Programas de alimentación escolar.
		Canasta de alimentos.
		Asesoría en seguridad alimentaria.
	Producción	Aumento de eficiencia de recurso hídrico.
		Entrega de insumos, apoyo a la pesca artesanal.
		Entrega de créditos y bonos.
		Pago de servicios medioambientales y eco sistémicos.
	Pobreza/empleo	Capacitaciones para la recuperación económica.
		Protección social para asegurar la entrega de suministros básicos.
		Transferencias bancarias a los más vulnerables.

BIBLIOGRAFÍA

- Albor, L. (2020). ¿Qué medidas han tomado otros países para frenar la pandemia de coronavirus? *ABC Sociedad*, 7-12.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (19 de Junio de 2020). *Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19*. Obtenido de [emov.gob: https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf](https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf)
- Ayala, C. (2020). *Seguridad alimentaria y nutricional en tiempos de COVID-19*. El Salvador: Reims.
- Banica, A., Kourtit, K., & Nijkamp, P. (2020). Natural disasters as a development opportunity: a spatial economic resilience interpretation. *Review of Regional Research*, 1-27.
- Basurto, E., Penington, L., & Basurto, X. (2020). Recuperación de los destinos turísticos después de un desastre: Una Evaluación del Scorecard de Resiliencia Turística para Destinos (SRTD). *Revista de Turismo y Patrimonio cultural*, 18.
- Bendickson et al., 2. (2020). Entrepreneurial opportunity recognition in the face of disasters. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 2.
- Boris Cyrulnik; Marie Anaut . (2016). ¿Por qué? la resiliencia? . En Cyrulnik, & Anaut, *¿Por qué la resiliencia?* (págs. 20-23). Barcelona: Editrial Gedisa, S;A.
- Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C. (2018). Building organizational resilience: Four configurations. *IEEE transactions on engineering management*, 3.
- Cabezas, C. (2020). Pandemia de la covid-19: Tormentas y retos. *Scielo*, 1-2.
- Cárdenas, A. (2021). La interculturalidad y nuevas estrategias de alimentarias post-covid. *Red Ciencia y Nutrición*, 18.

- Carmeli, A., Dothan, A., & Boojihawon, D. (2020). Resilience of sustainability-oriented and financially-driven organizations. *Business Strategy and the Environment*, 5.
- Carosio, A., & Olivera, A. (2015). Tópicos, métodos y problemas de investigación en. *Comisión de Estudios de postgrado*, 12-15.
- Castellanos, L. F., & Salardi, J. (12 de Julio de 2020). *Protocolo sanitario de operación ante el COVID-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón*. Obtenido de [cnd.www.gob: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo_Restaurantes_y_afines_con_atenci%C3%B3n_en_sal%C3%B3n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo_Restaurantes_y_afines_con_atenci%C3%B3n_en_sal%C3%B3n.pdf)
- Comité de Seguridad Alimentaria Mundial. (2020). Los efectos de la COVID-19 en la seguridad alimentaria y la nutrición: elaboración de respuestas eficaces en materia de políticas para abordar la pandemia del hambre y la malnutrición. *HLPE Grupo de Expertos de Alto Nivel*, 5-13.
- Cordova, Z., & Moreno, F. (2021). Efectos del Covid-19 en la gestión de alimentos y bebidas de los hoteles y potenciales medidas de reactivación. *Repositorio Académico UPC*, 12.
- Correa, R., & Izquierdo, L. (2020). Impacto tras el covid. *Cesla*, 15.
- Deloitte. (2020). La receta para levantar al sector restaurantero. *Deloitte*, 7-10.
- Eggers, F. (2020). Master of disasters? *Challenges and opportunities for SMEs in times of crisis.*, 13.
- Falcón, V. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales. *Memoria Académica*, 4-8.
- Flores, J. (18 de Mayo de 2020). *IICA Del Futuro*. Obtenido de <https://blog.iica.int/blog/convivir-covid-19-impacto-en-sector-agroalimentario>
- Fuentes Perez , E. M. (12 de mayo de 2020). La industria alimentaria frente a la nueva normalidad post COVID 19 . *CienciAmérica* , 45-50. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-1094-086X>

- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín : Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Garijo, M. (2020). Impacto de la crisis sanitaria ocasionada por el covid-19 en el control interno y la gestión económico financiera. *Dialnet*, 3.
- Garrido, A., & Salazar, J. (2021). Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. *Revista científica*, 12.
- Gijón. (27 de Abri de 2020). Como ha sido el proceso de desconfiamento en China. *Desconfiamento*, págs. 3-4.
- Gutiérrez, C., & Rozo, A. (2019). Direccinamiento estratégico, una estrategia organizacional con alto impacto en el desarrollo laboral. *Aibi de investigación*, 7-15.
- Jaramillo, S., & Delgado, J. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espiritu emprendedor*, 6.
- Jiang, Y., Ritchie, B., & Verreynne, M. (2019). Building tourism organizational resilience to crises and disasters: A dynamic capabilities view. *International Journal of Tourism Research*, 9.
- Jofré, V. (7 de Junio de 2020). Las etapas del desconfiamento en el mundo. *Mundo*, pág. 15.
- Korber, S. &. (2018). Resilience and entrepreneurship: a systematic literature review . *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 7.
- Lee, D. Y. (2019). Resilience as a mediator in the relationship between posttraumatic stress and posttraumatic growth among adult accident or crime victims: the moderated mediating effect of childhood trauma. *Redalyc*, 5-9.
- Leon, P. (07 de 09 de 2013). *Universidad del Rosario* . Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4568>
- León, R., & Gonzales, M. (2022). Resiliencia y autoeficiencia empresarial en el sector hotelero ante el contexto de crisis con enfoque al Covid 19. *Repositorio academico UPC*, 16.

- Leporati Néron, M. (25 de Junio de 2021). *IICA del Futuro* . Obtenido de <https://blog.iica.int/blog/covid19-en-industria-alimentaria-crisis-nueva-realidad>
- Li, P. (2020). RESiliencia organizacional para una nueva normalidad: equilibrar la paradoja de la interdependencia global. *Revisión de gestión y organización*, 16.
- Linares , R. (23 de Febrero de 2021). *El prado psicológicos*. Obtenido de <https://www.elpradopsicologos.es/blog/resiliencia-resilientes/>
- López Roldán , P., & Fachelli , S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* . Barcelona: Creative Commons.
- López Roldan , P., & Sandra , F. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* . Barcelona: Diposit Digital de Documents.
- Luiselli, C. (2021). *La seguridad alimentaria frente a la pandemia del COVID-19*. Salvador: La Salle.
- MASS Design Group. (2020). Spatial Strategies for Restaurants in Response to Covid-19. *massdesigngroup*, 2-8.
- Mendoza, F., & García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 Ecuador. *Dialnet*, 10.
- Naumis Peña , C. (2016). La Bibliografía como disciplina y la metodología del repertorio bibliográfico. *La bibliografía como disciplina y la metodología del repertorio bibliográfico* . UNAM, Mexico .
- NU. CEPAL FAO. (2020). Cómo evitar que la crisis del Covid-19 se transforme en una crisis alimentaria; Acciones urgentes contra el hambre en América Latina y el Caribe. *Repositorio Cepal*, 5-11.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2020). Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: Actualización de los impactos y respuestas. *FAO y CEPAL*, 7-16.

- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Análisis de las actividades de las Organizaciones Empresariales durante la pandemia de COVID-19 . *Liderazgo empresarial durante la crisis de la COVID-19*, 5-12.
- Parra, M., & Visbal, F. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *SciELO*, 11.
- Perales, M. (2020). Experto Tec comparte las 10 tendencias de consumo que les permitan a pequeñas y medianas empresas conectar con su mercado meta en la nueva normalidad de consumo. *Emprededores*, 7-15.
- Pérez, M. (2020). Diseño de portal web para fortalecer la reactivación económica en el sector hotelero peruano asegurando la salud de los huéspedes frente a la pandemia. *Repositorio usil*, 5-8.
- Quiñonez, R. E., & Prado, M. (22 de Agosto de 2017). *Revista Científica Dominio de la Ciencia*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Romero, J. (2020). El impacto del Covid-19 en la cadena alimentaria y el suministro de alimentos. *Alaccta*, 1-3.
- Ruiz, X., & Castellanos, T. (2022). Análisis de los índices económicos en Ecuador y su afectación por la crisis sanitaria en los dos primeros trimestres del año 2020. *Ciencia latina*, 8-13.
- Sahebjamnia, N., Torabi, S., & Mansouri, S. (2018). Building organizational resilience in the face of multiple disruptions. *International Journal of Production Economics*, 5-7.
- Sanca Tinta , M. D. (2015). Tipos de investigación científica. *Revistas Bolivianas* , 623-624.
- Sánchez, A., & Nava, R. (2020). Perspectiva de las Pymes restauranteras en el escenario actual de la crisis del Covid-19. *Investigación y pensamiento crítico*, 8-15.
- Santana, Y., Calderón, & T. (s.f.).

- Santos , R. (18 de Noviembre de 2016). *Infosalus*. Obtenido de <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-resiliencia-12-consejos-sencillos-dia-dia-20140316100133.html>
- Sharma, G., & Thomas, A. (2021). Reviving tourism industry post-COVID-19. *Tourism Management Perspectives*, 13.
- Silva, Alvarado, & Velez. (22 de Junio de 2020). El COVID-19 quitó respiro a bares y restaurantes tradicionales y ya algunos quedan para la historia. *El Universo*, págs. 6-8.
- Silva, C., & Toro, L. (2017). Resiliencia organizacional: competencia clave de los CEO. *Universidad & Sociedad*, 15.
- Soares, P., & Almendra, R. (2021). Sistemas alimenticios sostenibles para una alimentación saludable. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, 5-8.
- Soengas, G. (2020). El negocio del reparto de comida a domicilio cambia sus protocolos de entrega para minimizar los riesgos de contagio por el coronavirus. *Business insider*, 5-10.
- Soltanizadeh, S., Rasid, S., & Gollshan, N. (2016). Business strategy, enterprise risk management and organizational performance. *Management Research Review*, 3.
- Tamayo, J., Pérez, V., & Arroba, E. (2021). Impacto económico en la provincia de Tungurahua en relación con los eventos adversos. *Eruditus*, 7-12.
- Usher, L., & Yusuf, J. (2019). Assessing tourism business resilience in Virginia Beach. *International Journal of Tourism Cities*, 14.
- Weller, J., Gómez, M., & Caballero, M. (2020). El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos. *Repositorio Cepal*, 11.
- Wijethilake, C., & Lama, T. (2019). Sustainability core values and sustainability risk management: Moderating effects of top management commitment and stakeholder pressure. *Business Strategy and the Environment*, 1.

Zare, H., Azadi, M., & Olsen, P. (2020). Business Continuity Plan and Risk Assessment Analysis in Case of a Cyber Attack Disaster in Healthcare Organizations. *In 17th International Conference on Information*, 13.