

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Protocolo de bioseguridad para cafeterías dentro de la ciudad de
Guayaquil

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Geovanny Gastón Paredes Coronel

Raquel Virginia Solórzano Romero

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi mamá y hermana por apoyarme en todo momento durante la carrera y por brindarme una excelente calidad de vida para de esa forma llegar hasta este momento.

Geovanny Paredes Coronel

Quiero dedicarles este proyecto a mis padres que siempre se preocuparon de mi educación y mi bienestar, y también a Dios porque obró de formas maravillosas para que pueda estudiar en esta institución.

Raquel Virginia Solórzano Romero

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica del Litoral por contribuir en mi crecimiento académico.

También doy gracias a la docente de la materia integradora y tutora por su apoyo en la revisión de nuestro proyecto y a mi compañera de tesis por su paciencia y colaboración en este trabajo durante cada día.

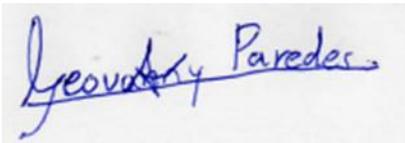
Geovanny Paredes Coronel

Agradezco a Diosito y la Virgencita por ser una parte fundamental en mi vida, a mis padres por todo su esfuerzo y paciencia, de igual manera a todos mis profesores que fueron una parte esencial en el aprendizaje, a la Escuela Superior Politécnica del Litoral por ser parte de tan prestigiosa institución y a mi compañero de tesis por su esfuerzo y gran ayuda en el proceso de tesis.

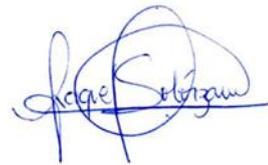
Raquel Virginia Solórzano Romero

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Geovanny Gastón Paredes Coronel y Raquel Virginia Solórzano Romero damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

A handwritten signature in blue ink that reads "Geovanny Paredes". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underlining the name.

Geovanny Gastón
Paredes Coronel

A handwritten signature in blue ink that reads "Raquel Virginia Solórzano". The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'R' and 'S'.

Raquel Virginia
Solórzano Romero

EVALUADORES

Olga Martín M.

22-09-2020

Olga Martín Moreno M.Sc.

PROFESOR DE LA MATERIA



22-09-2020

María Fernanda Salas M.Sc.

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

La pandemia del COVID-19 ha provocado impactos negativos alrededor del mundo en varios aspectos, sociales, políticos y económicos. Y, Guayaquil no ha sido la excepción, varios comercios del sector de alimentos y bebidas han tenido que cerrar a causa de la pandemia, específicamente las cafeterías. Por ende, este proyecto integrador se encuentra direccionado a este tipo de establecimientos del sector anteriormente mencionado, así que para el resurgimiento de estos comercios, se ha tomado la decisión de elaborar un protocolo de bioseguridad que permita su reactivación de forma segura.

Para la elaboración de este protocolo de bioseguridad se utilizaron entrevistas a expertos del sector de alimentos y bebidas con enfoque en cafeterías, encuestas al consumidor promedio de cafeterías y fichas de observación hacia estos establecimientos para valorar las medidas actualmente aplicadas.

Los resultados obtenidos mencionaron mucho la desconfianza del consumidor hacia el posible contagio del COVID-19 y la poca confianza que poseen hacia las medidas de bioseguridad actuales.

Pero con el reforzamiento de estas medidas y direccionadas correctamente puede generar confianza nuevamente en el consumidor y la disposición de regresar al establecimiento de forma presencial, lo que puede provocar el resurgimiento en estos establecimientos y parte del sector.

Palabras Clave: Protocolo, Medidas, Bioseguridad, Cafeterías, COVID-19.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has caused negative impacts around the world in various aspects: social, political and economic. And, Guayaquil has not been the exception, many locals in the food and beverage area have had to close for the coronavirus, specifically coffee shops. Therefore, this integrating project is aimed at this type of establishments in the aforementioned sector, so for the resurgence of these businesses, the decision has been made to develop a biosecurity protocol that allows their reactivation safely.

For the elaboration of this biosafety protocol, interviews with experts from the food and beverage sector with a focus on cafeterias, consumer's average surveys, and observation files for these establishments were used to assess the measures currently applied.

The results obtained mentioned a lot the consumer's distrust towards the possible contagion of COVID-19 and the little confidence they have towards current biosecurity measures.

But with the reinforcement of these measures and directed correctly, it can generate confidence again in the consumer and the willingness to return to the establishment in person, which can cause a resurgence in these establishments and part of the sector.

Keywords: *Protocol, Measurements, Biosecurity, Coffee shops, COVID-19.*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	5
RESUMEN	I
<i>ABSTRACT</i>	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
CAPÍTULO 1	1
1. Introducción	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Justificación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.3.3 Preguntas de investigación.....	4
1.4 Marco teórico.....	4
1.4.1 Generalidades del COVID-19.....	4
1.4.2 Orientaciones para empresas alimentarias frente al COVID-19	5
1.4.3 Limpieza e higiene	6
1.4.4 Servicio a domicilio en tiempo de COVID-19.....	7
CAPÍTULO 2	9
2. Metodología.....	9
2.1 Diseño de la investigación	9
2.2 Diseño muestral para entrevistas	10
2.2.1 Perfil de elementos de estudio	10

2.3	Diseño muestral para encuestas	10
2.3.1	Elementos de estudio.....	10
2.3.2	Marco muestral de encuestas	10
2.3.3	Tamaño de la muestra	11
2.3.4	Técnica de muestreo.....	12
2.4	Diseño muestral para fichas de observación	12
2.5	Instrumentos de recolección de datos	12
CAPÍTULO 3		15
3.	Resultados y análisis	15
3.1	Entrevista a expertos	15
3.2	Fichas de observación.....	16
3.2.1	Conclusión de las fichas de observación.....	16
3.3	Encuestas.....	17
3.3.1	Sección: Perspectiva del consumidor.....	17
3.3.2	Sección: Confianza del consumidor	19
3.3.3	Sección: Servicio a domicilio y pick up.....	22
3.3.4	Conclusiones de las encuestas	24
3.4	Análisis de costos	25
3.4.1	Presupuesto.....	25
3.4.2	Estrategias de financiamiento	26
CAPÍTULO 4		30
4.	Protocolo de bioseguridad para cafeterías.....	30
4.1	Objetivo y campo de aplicación	30
4.2	Documentos y lineamientos de referencia	30
4.3	Definiciones y abreviaturas.....	31
4.4	Lineamientos generales.....	32

4.4.1	Asistencia de trabajadores al lugar de trabajo	32
4.4.2	Desplazamiento del hogar al lugar de trabajo	33
4.4.3	Desplazamiento del lugar de trabajo al hogar	34
4.5	Lineamientos del trabajador.....	34
4.5.1	Ingreso de trabajadores a las instalaciones	34
4.5.2	Personal de atención al cliente.....	35
4.5.3	Personal de cocina, producción y manipulación de alimentos.....	39
4.5.4	Salida de trabajadores de las instalaciones	41
4.6	Lineamientos del empleador.....	41
4.6.1	Revisión del personal de trabajo	42
4.6.2	Control de áreas	42
4.6.3	Capacitaciones y socialización del protocolo.....	43
4.7	Planificación del espacio	43
4.7.1	Distribución de mesas y sillas	44
4.7.2	Señalética	44
4.8	Área operativa	44
4.8.1	Salón.....	45
4.8.2	Cocina.....	46
4.8.3	Bodega	49
4.8.4	Manejo de barra y mostrador	50
4.9	Áreas públicas.....	51
4.9.1	Baños.....	51
4.9.2	Despacho y caja	51
4.10	Manejo de desechos	52
4.11	Lineamientos del cliente	53
CAPÍTULO 5		55

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1	Conclusiones	55
5.2	Recomendaciones.....	56
	BIBLIOGRAFÍA	58
	ANEXOS	61

ABREVIATURAS

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

ATM Agencia de Tránsito Municipal

BPM Buenas Prácticas de Manufactura

EPP Equipo de Protección Personal

TP Tipo de Producto

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3-1 Necesidad por asistir a una cafetería para consumir un producto	17
Figura 3-2 Disposición para acudir a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19	18
Figura 3-3 Motivos por los cuales los consumidores no están dispuestos a acudir a una cafetería en el estado actual de la pandemia del COVID-19.....	19
Figura 3-4 Seguridad de las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad	20
Figura 3-5 Consideración de la seguridad percibida por los consumidores al momento de retirarse la mascarilla dentro de una cafetería para el consumo de un producto .	21
Figura 3-6 Confianza percibida por los consumidores a la posible implementación de cubículos cerrados para el consumo de productos dentro de una cafetería	22
Figura 3-7 Pedidos a domicilio realizados a las cafeterías de la ciudad de Guayaquil por los consumidores en los últimos 3 meses.....	23
Figura 3-8 Seguridad percibida por los consumidores sobre el servicio a domicilio brindado por parte de las cafeterías de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19.....	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1 Presupuesto de elementos de bioseguridad para la reactivación de cafeterías.....	25
Tabla 3-2 Tabla de amortización en Banco Pichincha	27
Tabla 3-3 Tabla de amortización en Banco Bolivariano	28
Tabla 3-4 Tabla de amortización en Banco del Pacífico	29
Tabla 4-1 Insumos y materiales para el desempeño de funciones de trabajadores ..	32

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se basa en la elaboración de un protocolo de bioseguridad para cafeterías dentro de la ciudad de Guayaquil, que debido a la propagación del COVID-19 alrededor del mundo afectó a muchos negocios e industrias, pero fundamentalmente al sector de alimentos y bebidas por el poco contacto que se podía tener con estos lugares con la expansión del virus. Por esta razón, es importante reactivar este sector de una manera segura y sostenible en el tiempo, y que la afección que hubo al inicio de la pandemia en todo el mundo, sino también en Ecuador, específicamente en la ciudad de Guayaquil, sea manejable con lineamientos correctos y con medidas de prevención para futuras enfermedades.

Los objetivos son prioritarios para el cumplimiento de la hipótesis planteada en un inicio, siempre garantizando el bienestar y salud de clientes y trabajadores, fomentando a desarrollar las buenas prácticas de manufactura sin importar que nos encontremos en una pandemia y la optimización de los servicios de domicilio y pick up de productos.

En cuanto a la metodología empleada para poder hacer realidad el protocolo fueron las encuestas realizadas a clientes de entre 18 a 65 años de las ciudades de Guayaquil, Samborondón y Durán, las fichas de observación a cafeterías que cuenten con espacio físico propio y que cumplan con un solo rubro, y por último, las entrevistas a expertos realizada a personas del sector de alimentos y bebidas con enfoque en cafeterías y que estas se encuentren en Guayaquil. Estas herramientas son importantes debido a que los protocolos empleados en cafeterías dentro de la ciudad de Guayaquil son generales y poco consistentes para ser empleados, garantizando poca seguridad a usuarios internos y externos.

1.1 Descripción del problema

El 31 de diciembre de 2019 en China fue detectada una nueva cepa de coronavirus, este fue hallado en 27 personas con síndrome respiratorio agudo. Por otra parte, el 15 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud dio las primeras recomendaciones con respecto a la vigilancia epidemiológica de la misma y luego fue declarado un evento pandémico (Coria L., 2020).

En la actualidad, la mayoría de los países se encuentran en una competencia contra la propagación de este virus por lo que se tomaron medidas como la realización de pruebas, tratamiento de pacientes infectados y búsqueda de los allegados al círculo social de este. Por ende, se limitaron viajes tanto nacionales e internacionales, se dio el aislamiento obligatorio de ciudadanos, la cancelación de un sinnúmero de eventos de diversa índole y el cierre de muchos establecimientos, entre ellos, las cafeterías que son lugares de producción y expendio de alimentos que tienen una elaboración rápida o son precocidos, ya sean fríos o calientes (Ministerio de Turismo, 2018). Sin embargo, la pandemia de COVID-19 más que una crisis de salud es también responsable de crisis económicas, sociales y políticas, lo que ha producido grandes deficiencias en todo el mundo (PNUD Ecuador, 2020).

En Ecuador, se registra el primer caso de COVID-19 el 14 de febrero de 2020, por lo que el país se vio sometido ante esta crisis de salud mundial (Secom, 2020). Para evitar más la propagación del virus, los ciudadanos se tuvieron que acoger a normas de seguridad sanitaria y a diversos protocolos de prevención de riesgos, uno de ellos conocido como la semaforización por provincias y cantones, que evita la aglomeración de personas en áreas públicas, tanto por los horarios establecidos de circulación de personas como de movilización de vehículos según su placa. Luego de todas las medidas tomadas con la nueva emergencia sanitaria, muchas ciudades afrontan necesidades económicas y eso prioriza el retorno a las actividades laborales.

La ciudad de Guayaquil ha sido la más afectada por el virus, el Municipio de Guayaquil revela que el 33,2% de la población fue contagiada y que aproximadamente el 66% de la población aún está en riesgo de adquirir la enfermedad (El Comercio, 2020).

Afortunadamente la ciudad ha podido sobrellevar la situación y se encuentra reactivando su economía tomando en cuenta y empleando las medidas necesarias para evitar los contagios, pero la incertidumbre y miedo de la población de Guayaquil hacia un posible contagio son aún incipientes, especialmente hacia el sector de alimentos y bebidas, el cual se ha visto afectado de manera significativa en el estado de la pandemia, ya que después de decretado el aislamiento social obligatorio tuvieron que cerrar al público y brindar el servicio de alimentación por domicilio.

1.2 Justificación del problema

Guayaquil, es de las ciudades más afectadas por la actual crisis sanitaria y continua propagación del virus COVID-19, y las consecuencias económicas de las políticas de contención, mitigación y supresión implementadas afectan y dificultan la continuidad operativa de las cafeterías.

A pesar de ser uno de los sectores más afectados, también es uno de los que tiene mayores posibilidades de adaptación (Castillo & Zhangallymbay, 2020). Incluso cada cafetería de la ciudad ha optado por aplicar sus propias normas de bioseguridad basándose en protocolos para el sector de alimentos y bebidas que han sido otorgados por el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Salud Pública, que, si bien son de utilidad, son muy generales y no del todo enfocados para cada tipo de establecimiento del área según la clasificación del reglamento turístico.

Por ende, es de suma importancia la elaboración de un protocolo de bioseguridad para las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, con el fin de asegurar la reactivación y competencia de este sector con la adaptación a la actual pandemia.

Esto brindará confianza al cliente que visita y consume en el establecimiento, y como resultado colaborara en el aumento de las ventas de estos negocios.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un protocolo de bioseguridad para cafeterías de la ciudad de Guayaquil en base a la normativa aprobada en la prevención del COVID-19 para la reactivación y regulación de su actividad.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Garantizar el bienestar y la salud de los usuarios internos y externos de los establecimientos en base a sugerencias de limpieza y desinfección.
2. Adaptar las buenas prácticas de manufactura de alimentos a la actual crisis sanitaria evitando su propagación.
3. Optimizar los lineamientos del servicio a domicilio y pick up de cafeterías mediante el presente protocolo de bioseguridad.

1.3.3 Preguntas de investigación

Objetivo 1: Pregunta 1.1

¿Cuáles medidas preventivas pueden ser aplicables en cafeterías ante el COVID-19 para una reactivación estable y segura?

Objetivo 2: Pregunta 2.1

¿Cuáles son los lineamientos empleados para la buena manufactura de productos de las cafeterías en la actual pandemia?

Objetivo 3: Pregunta 3.1

¿Cómo debe reforzarse el servicio a domicilio y pick up de los establecimientos de las cafeterías?

1.4 Marco teórico

1.4.1 Generalidades del COVID-19

El COVID-19 proviene de una familia de coronavirus los cuales pueden causar enfermedades tanto en personas como en animales, puede ser el causante de epidemias previas con manifestaciones agudas. Existen dos cepas de este virus la L y la S, la primera fue la detectada en Wuhán, mientras que la segunda apareció fuera de China.

Los síntomas de esta infección respiratoria son: tos seca, fiebre, disnea, diarrea, dolor de garganta y dificultad para respirar. La transmisibilidad de la enfermedad es de 2.2, lo que quiere decir que cada persona tiene la probabilidad de infectar a 2.2 personas por lo que es difícil de controlar debido a su rápida propagación, por otra parte, la ruta de transmisión se da a través de las gotículas de una persona que tose, habla fuerte o estornuda; el contacto cercano con un posible infectado o con una superficie contaminada. Los casos sospechosos son los que estuvieron en contacto con un caso confirmado y los que realizaron viajes a países con transmisión comunitaria (Coria L., 2020).

Con la información antes dada, es importante conocer que es un protocolo de bioseguridad para su elaboración:

Bioseguridad es la utilización de saberes, equipamiento y lineamientos necesarios para la prevención de personas, sector hospitalario y medio ambiente en general a la posible

exposición de agentes infecciosos o que son considerados como riesgos biológicos (Ministerio de Turismo, 2020).

Por lo que un protocolo de bioseguridad es un conjunto de lineamientos en los que se implementan conocimientos con respecto a un área en específico al igual que diversas técnicas y equipamientos que permiten salvaguardar la salud de individuos ante la posible transmisión de un virus.

1.4.2 Orientaciones para empresas alimentarias frente al COVID-19

Por el momento, expertos han dado a conocer que existen dos principales fuentes de contagio como el contacto directo entre personas y con objetos inactivos. El virus no es transmisible por los alimentos y envases de estos productos, ya que necesita de un huésped humano o animal para multiplicarse (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2020). Por lo que hasta ahora no se ha evidenciado que enfermedades respiratorias puedan contagiar de esta manera.

Sin embargo, hay estudios que demuestran que el virus puede mantener la capacidad de contagio en distintas superficies, por ejemplo, 72 horas en el plástico y acero inoxidable, 4 horas en el cobre y durante el cartón por 24 horas (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de Salud, 2020).

Es de vital importancia que todo el personal cuente con una correcta higiene, sin importar que no se encuentre contagiado o pueda ser asintomático, es por este motivo que la Organización Mundial de la Salud sugiere:

- Buena higiene de manos, el lavado de manos debe ser con agua y jabón, y duración mínima de 20 segundos.
- Uso frecuente de gel de manos.
- Buena higiene respiratoria, al estornudar cubrirse la nariz y boca, desechar los pañuelos que se usaron y lavarse correctamente las manos.
- Realizar desinfección y limpieza constante en superficies de trabajo y puntos comunes de contacto.

Es imprescindible el distanciamiento social entre trabajadores, por lo que se recomienda tener de entre 1 a 2 metros de distancia por persona, específicamente en

los espacios de trabajo (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de Salud, 2020).

Por otra parte, los conductores que entreguen mercancías y productos a los establecimientos deben acatarse al distanciamiento físico con los trabajadores, la correcta higiene de manos y desinfección de superficies para así evitar la contaminación cruzada. También en el servicio a domicilio es fundamental que el conductor respete la distancia con el cliente al entregar los productos, usar ropa protectora limpia, higiene personal bien cuidada y proteger los alimentos de la posible contaminación, después de la entrega debe desinfectar y limpiar las superficies en contacto (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de Salud, 2020).

Las recomendaciones para los clientes y trabajadores en establecimientos de ventas al por menor son:

- Limitar cantidad de personas.
- Asegurar que se ponga en práctica la distancia física dentro y fuera del lugar.
- Ofrecer desinfectantes a los clientes.
- Señalizar el distanciamiento en el suelo para los clientes en filas de cajas y despachos.
- Fomentar medios de pago sin contacto.

1.4.3 Limpieza e higiene

La limpieza se basa en el retiro de partículas o sólidos de superficies, por otro lado, la higiene, además del retiro también incluye la desinfección de superficies. (Reid et al., 2018).

Un establecimiento totalmente pulcro y ordenado, genera buenas expectativas al cliente con respecto al cuidado y la importancia que le dan a su salud y bienestar, lo cual da como resultado un estado de confianza y seguridad en el cliente hacia el consumo de los productos.

Por otro lado, es necesario abordar métodos de limpieza de superficies, útiles y equipos en contacto con los alimentos:

La limpieza y desinfección mecánica debe realizarse siempre y obligatoriamente en el caso de la vajilla y utensilios. Se deben usar métodos mecánicos para la limpieza y desinfección como tren de lavado y lavavajillas (Álvarez et al., 2020).

Para la desinfección manual, se debe definir una forma para realizarlo, la cual se basa en el uso de equipos de protección individual como mascarilla y guantes desechables. Y, por último, utilizar los productos de limpieza siguiendo las recomendaciones de limpieza y mantenimiento de los equipos (Álvarez, N. et al., 2020).

Por último, según la Consejería de Sanidad de España menciona que para: “prevenir y controlar el COVID-19 sobre las superficies, materiales y equipos, indica que los desinfectantes de Tipo de producto 2 (TP 2) son los esenciales para combatirlo, a diferencia de los desinfectantes de Tipo de producto (TP), que solamente deben ser utilizados directamente sobre alimentos o personas”

Las propiedades desinfectantes son proporcionadas por las sustancias activas que contienen, aunque no todas estas sustancias son del todo eficaz frente a todos los organismos nocivos. Cabe recalcar que la forma en la que esté formulado un desinfectante condiciona y asegura su eficacia (Consejería de Sanidad, 2020).

1.4.4 Servicio a domicilio en tiempo de COVID-19

El servicio a domicilio ha revolucionado en estos tiempos en los que la mayoría de las personas prefiere hacer su pedido y no asistir a un lugar para consumir algún producto y por este motivo muchos negocios tuvieron que incorporar esto a sus negocios, sin embargo, debe realizarse de la manera en que el cliente sienta seguridad con su producto y con el personal que realiza el domicilio.

El servicio a domicilio es la fuente principal para que los negocios no decaigan durante el COVID-19, no obstante, el sistema operativo de este servicio no se puede cambiar, solo se implementa el distanciamiento social con el cliente para así proporcionar un servicio sin contacto humano.

Lo importante del servicio a domicilio es que el personal mantenga una correcta higiene al momento de la entrega de pedidos, por ejemplo, el uso constante de del antibacterial con 60% de alcohol, lavado constante de manos y limpieza de superficies que entra en contacto con el producto y con la persona encargada de la entrega.

También es importante que el establecimiento se cerciore que el personal se encuentra en buenas condiciones para realizar la actividad, por lo que es primordial la toma de temperatura y que porten mascarilla en todo momento (Lim Soon Chow, 2020).

La planificación del distanciamiento apropiado del espacio en el sector de alimentos y bebidas podría tener reacciones positivas y negativas en el consumidor, en cambio podría llegar a ser un beneficio en la prevención de epidemias y llegar a ser una necesidad básica de seguridad del cliente. Incluso se sugiere que el local sea al aire libre para tener una mejor ventilación y mejor separación del espacio (Lim Soon Chow, 2020). La tecnología en este sector es el mayor aliado, ya que con la pandemia se incentivó el pago electrónico, los pedidos a través de plataformas móviles llegarían a ser la potencial tendencia que llegó a su auge con la crisis actual (Lim Soon Chow, 2020).

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la investigación

Los diseños de investigación empleados en el presente proyecto son de tipo exploratorio, concluyente y descriptivo. El diseño exploratorio provee información para la comprensión de un problema con el que se ve enfrentado el investigador. El proceso de investigación que adopta este diseño es flexible y no estructurado (Malhotra, 2008).

Por otro lado, el diseño concluyente es más formal y estructurado que la exploratoria. Este diseño tiene como base muestras representativas grandes y todo dato que se logra obtener procede a someterse en un análisis cuantitativo (Malhotra, 2008).

Primero, por el método exploratorio se planteó un enfoque cualitativo que, por medio de la herramienta de entrevistas a expertos, permitió obtener información pertinente para la elaboración de un protocolo de bioseguridad con bases correctas y justificadas.

Por otra parte, con el método concluyente de enfoque cuantitativo, se utilizó la herramienta de encuestas para la recopilación de información de una cantidad representativa de población.

Y por último, de la misma manera junto con el método concluyente se empleó una investigación descriptiva que permite describir características o funciones del mercado (Malhotra, 2008). La forma en que se utilizó la investigación descriptiva en este proyecto fue mediante un método observacional hacia las cafeterías de la ciudad de Guayaquil. Precisamente, por el medio de observación indirecta en conjunto de fichas de observación. Es necesario mencionar que se optó por realizar esta observación de forma indirecta debido a que por la actual crisis sanitaria del COVID-19, esta fue la opción que resultó más conveniente para los investigadores.

Cabe recalcar que todos los métodos empleados en esta investigación fueron necesarios y pertinentes para la correcta elaboración de un protocolo de bioseguridad para este sector de alimentos y bebidas, específicamente en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil. Además, se explica a más detalle el uso de estos métodos e instrumentos en la sección de instrumentos de recolección de datos.

2.2 Diseño muestral para entrevistas

2.2.1 Perfil de elementos de estudio

Para realizar las entrevistas se seleccionaron a 3 expertos en el servicio de cafetería, los cuales se encuentran involucrados en la situación actual de la pandemia en la ciudad de Guayaquil. Entre los entrevistados contamos con Fernando Saavedra, sous chef en el Hotel Unipark; Luis Simball, propietario de Lúdica Coffee House y, por último, Jomaira Castro, propietaria de Ciudad Café.

La entrevista contiene 15 preguntas en las que se enfocaron las opiniones y sugerencias de expertos en cafeterías, tanto en servicio, manipulación de alimentos, decisiones administrativas, manejo de personal y de clientes.

Cabe recalcar que se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia. En donde los elementos para estas entrevistas se seleccionaron solo porque estaban convenientemente disponibles para los investigadores y mediante criterio personal e intencional.

2.3 Diseño muestral para encuestas

2.3.1 Elementos de estudio

Para realizar las encuestas del proyecto, se seleccionaron a consumidores de entre 18 a 65 años, que sean residentes de la ciudad de Guayaquil, Durán y Samborondón, que consuman alimentos rápidamente elaborados sin mucha espera para su consumo dentro de espacios o ambientes de comodidad y encuentros sociales, en otras palabras, las cafeterías. Cabe recalcar que estas cafeterías están ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

2.3.2 Marco muestral de encuestas

El marco muestral consiste en una lista de elementos empleada para la selección de una muestra (Ochoa C., 2015). Sin embargo, al no haber contado con un listado, se tomó la decisión de recabar a través del Instituto Nacional de Estadística y Censos, la población actual de residentes de las 3 ciudades en los que se encuentra el rango de edad mencionado anteriormente, lo que da un total de 2.513.435 individuos como población meta (INEC, 2020).

2.3.3 Tamaño de la muestra

En estadística la población es considerada infinita cuando la población de estudio es mayor a 100.000 (Morillas A., 2007). Por ende, al tener una población meta de 2.513.435 individuos, la población de este proyecto se consideró infinita.

De esta manera fue posible encontrar el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula de población infinita:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2} \quad (2.1)$$

Donde:

n= muestra

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

z= nivel de confianza

e= error de muestra

Una vez clara la composición de la fórmula, se procedió a resolverla:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

$$n = 384$$

Para la obtención de la muestra se asignó un nivel de confianza del 95%, junto con un margen de error del 5%, debido a que siempre se da una pérdida al escoger los elementos de la muestra.

Al resolver la fórmula, se obtuvo un resultado de 384 encuestas que se realizaron de manera que los resultados de esta investigación fueran representativos.

2.3.4 Técnica de muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó es un muestreo no probabilístico, el cual se basa en el criterio del investigador para seleccionar los elementos de una muestra, por lo tanto, no todos los individuos tienen las mismas posibilidades de participar o ser seleccionados para la investigación.

Y a su vez, esta técnica de muestreo se deriva el muestreo por conveniencia, que de forma más específica es la técnica que fue empleada en esta investigación, en donde las muestras de la población se seleccionaron solo porque estuvieron convenientemente disponibles para el investigador (Malhotra, 2008). Además, se optó y utilizó esta técnica, debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra.

2.4 Diseño muestral para fichas de observación

La unidad de muestra en esta investigación fueron las cafeterías que se encuentran dentro de la ciudad de Guayaquil.

Mediante el uso de un marco muestral, como lo es el catastro turístico de alimentos y bebidas que fue proporcionado por el Ministerio de Turismo y por investigación secundaria con información de negocios con la categoría de cafeterías que nos ayude a complementar la información, tomando en cuenta solamente los establecimientos con espacio físico propio del sector de alimentos y bebidas de tipo cafetería en la ciudad de Guayaquil, se obtuvo un resultado total de 80 establecimientos.

Sin embargo, no todos los establecimientos que son cafeterías cuentan con redes sociales activas que proporcionen información en cuanto a medidas de bioseguridad u otros que se encuentran cerrados por el momento, y también negocios que se encuentran realizando servicio a domicilio y pick up.

De este resultado total, se elaboró 27 fichas de observación, de forma que los datos obtenidos mediante estos métodos de observación sean significativos en la investigación.

2.5 Instrumentos de recolección de datos

Para la elaboración de un protocolo de bioseguridad dirigido para las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, se realizó entrevistas a 3 expertos en el servicio de cafetería,

estos fueron abordados con preguntas de la actual pandemia con enfoque en establecimientos que realizan el servicio de una cafetería. **ANEXO 1**

Toda esta recolección de información por medio de este instrumento como lo es la entrevista nos fue útil para conocer acerca del manejo que se da al cuidado y protección de trabajadores, atención al cliente, producción y elaboración de alimentos, y servicio a domicilio referente a la actual amenaza del COVID-19.

Por otro lado, y como se mencionaba en el diseño de investigación es esencial realizar las observaciones mediante un método observacional de tipo indirecto para ver como las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, acoplaron las normas existentes a la actual situación y a su vez identificar si se cumplen correctamente.

Cabe recalcar que las observaciones fueron de tipo indirecto, se realizó por medio de registros, publicaciones en redes sociales y cualquier otro tipo de pronunciamiento de información que realicen las cafeterías de la ciudad de Guayaquil acerca de cómo están llevando las normativas que han acogido.

Luego de las correspondientes observaciones se elaboraron fichas de observación o registro que se utilizaron como almacenamiento de información. **ANEXO 2**

Y, de esa forma permitieron identificar factores importantes para la elaboración del protocolo.

Otro instrumento empleado en la recopilación de datos de la presente investigación fueron las encuestas. **ANEXO 3**

La relación con este proyecto y la recolección de datos de este tipo fueron netamente para justificar la necesidad de la elaboración de un protocolo de bioseguridad para estos establecimientos. La encuesta permitió conocer la posible demanda potencial de las cafeterías en el estado actual de la pandemia, y mediante la elaboración de este protocolo, el consumidor promedio que solía asistir a estos lugares para realizar algún pedido o compra está dispuesto a volver asistir con la similar regularidad en que lo hacía antes de la actual crisis sanitaria.

La encuesta se dividió en 5 secciones para que el encuestado pueda responder con mayor facilidad la encuesta y evitar cualquier tipo de sesgo que pudiera producirse.

En la primera sección se realizaron preguntas de datos generales para obtener el perfil del encuestado en relación a la población meta a la cual se le planeaba realizar las encuestas.

En la segunda sección de la encuesta denominada perspectiva del consumidor se abordaron preguntas en relación a la necesidad de asistir a una cafetería en cuanto a espacio físico se refiere y también la disposición de las personas para asistir a una en medio de la actual crisis sanitaria que presenta el país.

En la tercera sección denominada comodidad del consumidor se hizo referencia a preguntas que permitieron conocer netamente como se encuentra el consumidor promedio en cuanto a las normativas que han acoplado los establecimientos frente a la pandemia, si son agradables o incómodas desde su perspectiva.

Como cuarta sección denominada confianza del consumidor, identifica la seguridad que sienten los consumidores de estos establecimientos en relación a las medidas que están siendo aplicadas actualmente.

En la última y quinta sección se abordó el tema del servicio a domicilio y pick up, de forma que se pudo conocer el desenvolvimiento de los consumidores a través de este tipo de servicio y que además incluye una pregunta abierta que permite al consumidor dar su opinión sobre este tipo de servicio.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Los resultados de este capítulo se obtuvieron mediante herramientas de recolección de datos identificadas en el capítulo anterior. Es importante recalcar que estos resultados se encuentran ligados a los objetivos planteados en un inicio.

3.1 Entrevista a expertos

Las entrevistas fueron realizadas a tres conocedores en el tema como se dio a conocer en el capítulo 2. Los principales hallazgos de las entrevistas realizadas virtualmente fueron:

El Sous Chef del Hotel Unipark, Fernando Saavedra, mencionó que las buenas prácticas de manufactura de productos deben ser aplicadas siempre en un establecimiento que provea el servicio de alimentación y así garantizar seguridad y prevenir infecciones o enfermedades en los clientes, lo único que se debe adaptar, es el correcto uso de mascarilla y todo lo que consta el equipo de protección personal (EPP). Cabe recalcar este punto, ya que se cree que esto recién se aplicó con la pandemia.

El servicio al cliente debe proporcionar seguridad y calidad, debido a que en la actualidad es lo primordial para el consumidor. Al mencionar esto, podemos decir que los negocios que mejor lo desempeñan, son los que han prosperado y tienen ganada la confianza del cliente en cuanto a compras de productos tanto sea en su local como a través del servicio a domicilio o pick-up.

Es destacable mencionar el servicio a domicilio, ya que este es factible para el consumidor si el establecimiento lo realiza. Debido a que el servicio que es brindado por terceros ocasiona inconvenientes con los clientes, por la inadecuada manipulación de productos, por lo que hay cierta inseguridad con el mismo.

Por otra parte, el propietario de Lúdica Coffee House, Luis Simball, y propietaria de Ciudad Café, Jomaira Castro, concuerdan en el uso del servicio a domicilio a través de terceros, porque al no ser de esa manera, necesitarían de un empleado encargado de esta actividad. Sin embargo, se destacó que no han tenido problemas con sus clientes al usar el servicio de terceros, porque han puesto mayor énfasis en el empaque de sus productos, para que no afecte su servicio.

Por último, tenemos la educación a trabajadores que debe ser constante y más cuando hay que proteger al cliente y al personal de trabajo, por lo que es importante que se conozca la situación actual y cómo actuar ante esta, protegiéndose dentro y fuera del lugar de trabajo para no infectarse y no infectar al resto de sus compañeros, dando las facilidades necesarias y adaptando el aforo de trabajadores en la jornada laboral.

3.2 Fichas de observación

Se realizaron 27 fichas de observación a las cafeterías de la ciudad de Guayaquil con los criterios mencionados en el capítulo 2.

Cabe recalcar que las medidas de bioseguridad implementadas por las cafeterías y brindadas por el Ministerio de Turismo son acatadas en su totalidad o parcialmente por los establecimientos. Y no todas dan a conocer las medidas en su totalidad a menos que se visite el lugar en mención.

También muchos de los videos que tienen los establecimientos no muestran la desinfección de las superficies o puntos de contacto, por lo que no es certero si esto se realiza.

Por otra parte, tenemos que en todos los establecimientos el personal cuenta con mascarillas tanto para atención al cliente como para manipulación de alimentos y los guantes son opcionales. El aforo del establecimiento es respetado y se da a conocer a los clientes, se realiza la desinfección de calzado y la toma de temperatura en la entrada del local, también se acata la señalización y distanciamiento social de 2 metros entre cada persona y planificación del espacio y, por último, se proporciona gel antibacterial en el local para desinfección de manos de clientes y del personal.

3.2.1 Conclusión de las fichas de observación

En conclusión, las fichas de observación nos brindaron información con respecto a las implementaciones de protocolos de bioseguridad en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil y cómo el servicio se ha tenido que adaptar a una pandemia sin dañar la calidad y garantizando seguridad al cliente.

También se concluyó que muchas de las cafeterías ubicadas en la ciudad de Guayaquil, en este momento solo realizan servicio a domicilio y pick-up para seguir vendiendo sin exponerse al COVID-19. Por otra parte, se pudo observar que gran parte

de los negocios cerraron sus puertas con el inicio de la pandemia, en base a la información recopilada para la elaboración de un catastro actualizado y de esta manera escoger los establecimientos que cumplían con los requisitos para formar parte de la investigación. En cuanto a estos dos puntos, podemos inferir que muchos de estos negocios no abren sus puertas o están abiertos a medias por la gran inversión que conlleva la implementación de medidas de bioseguridad para los clientes.

3.3 Encuestas

Se realizaron 384 encuestas a personas con los perfiles descritos en la metodología de la investigación. Los resultados de las encuestas enfatizan en los principales hallazgos obtenidos de las secciones más importantes de la encuesta.

3.3.1 Sección: Perspectiva del consumidor

En la sección de perspectiva del consumidor se presentan los siguientes resultados:

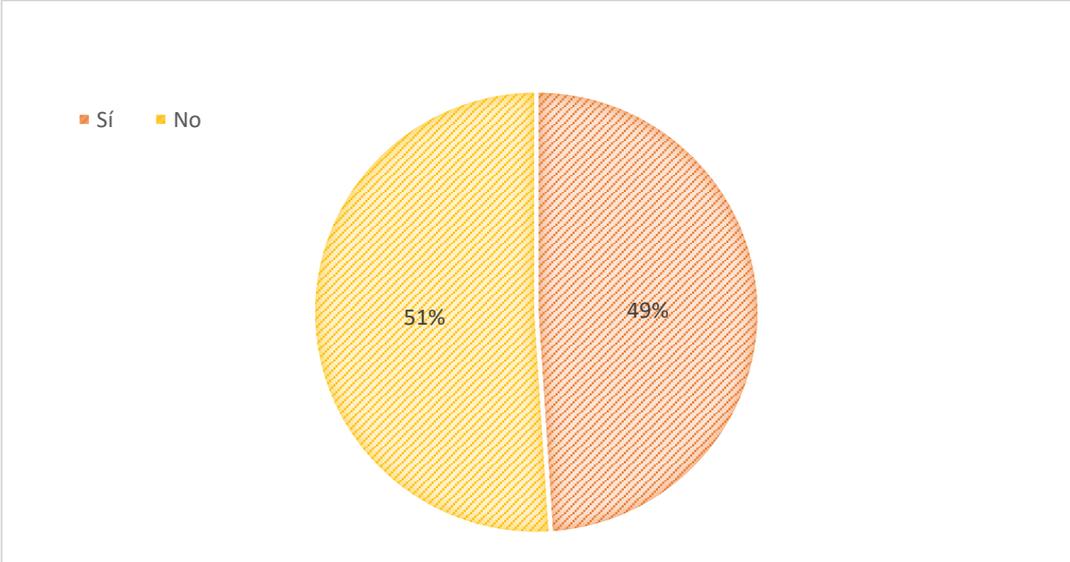


Figura 3-1 Necesidad por asistir a una cafetería para consumir un producto (Elaboración propia)

Los datos representados en el gráfico 1 mostraron que un 49% de las personas encuestadas consideran una necesidad el asistir a una cafetería para poder consumir un producto, mientras que el 51% no lo considera una necesidad, este 49% es

representativo y se debe ser examinado porque es posible que sean una demanda potencial dentro de los establecimientos de las cafeterías y no solamente consumidores de productos que son ordenados a través del servicio a domicilio.

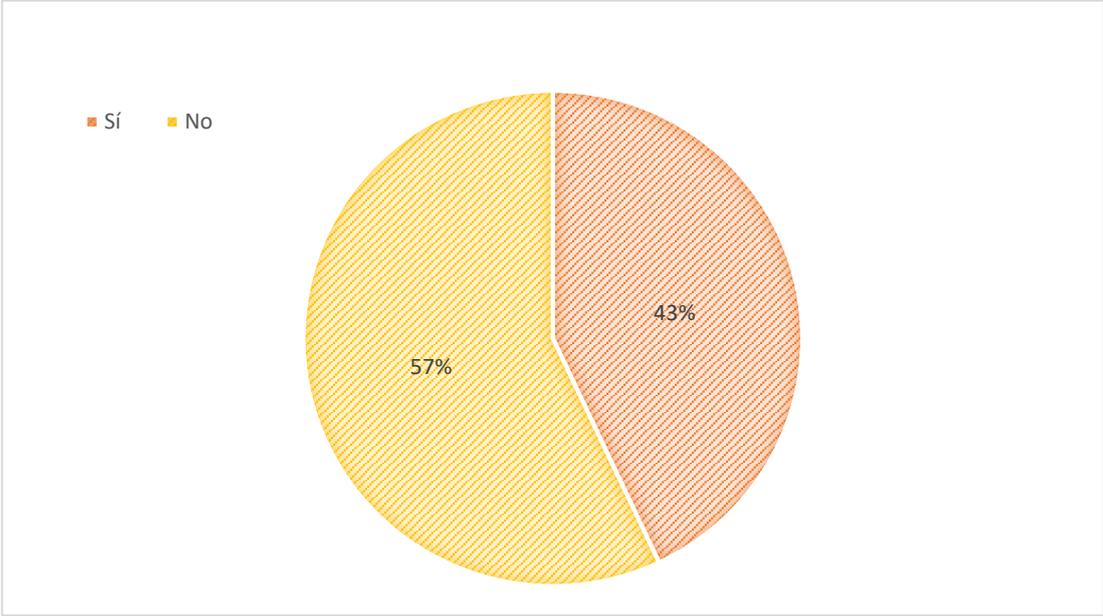


Figura 3-2 Disposición para acudir a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19 (Elaboración propia)

Los datos representados en el gráfico 2 mostraron que el 43% de encuestados tienen la disposición de asistir a una cafetería en esta situación. Por este motivo, este porcentaje puede seguir siendo considerado como clientes potenciales de las cafeterías de Guayaquil.

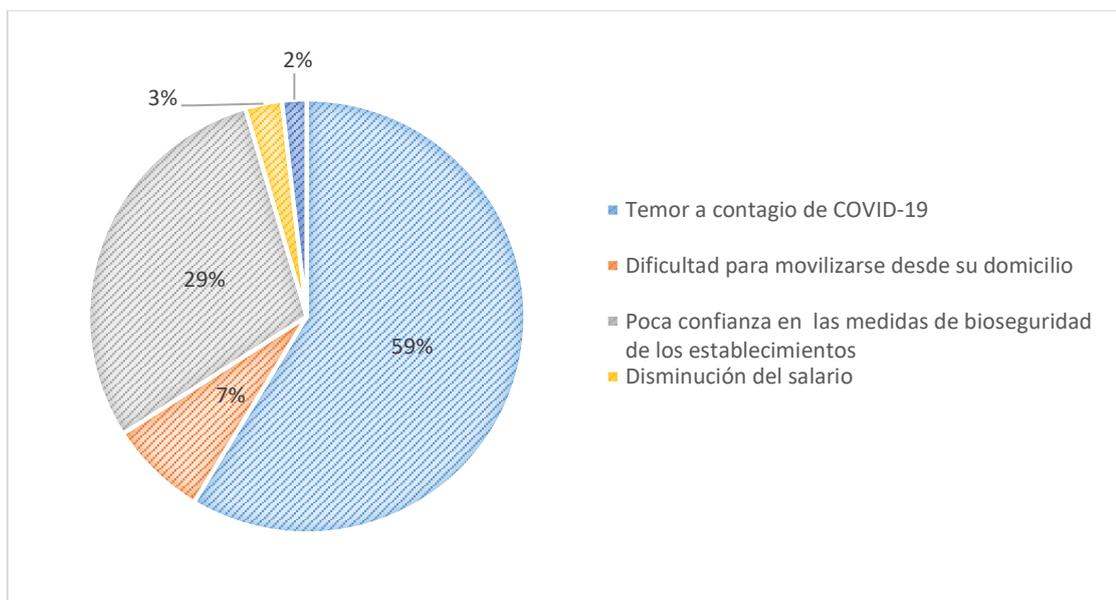


Figura 3-3 Motivos por los cuales los consumidores no están dispuestos a acudir a una cafetería en el estado actual de la pandemia del COVID-19

(Elaboración propia)

Los datos representados en el gráfico 3 mostraron que un 59% de los encuestados indican que el mayor factor por la que no consideran asistir a una cafetería en Guayaquil es debido al temor por contraer COVID-19. Por otro lado, un 29% afirma que tienen poca confianza en las medidas de bioseguridad de estos establecimientos. A partir de estos 2 factores se pudo considerar que el miedo de las personas se mantiene latente y, por ende, existe la necesidad de que las cafeterías tengan que reforzar las medidas de bioseguridad.

3.3.2 Sección: Confianza del consumidor

En la sección de confianza del consumidor se presentan los siguientes resultados:

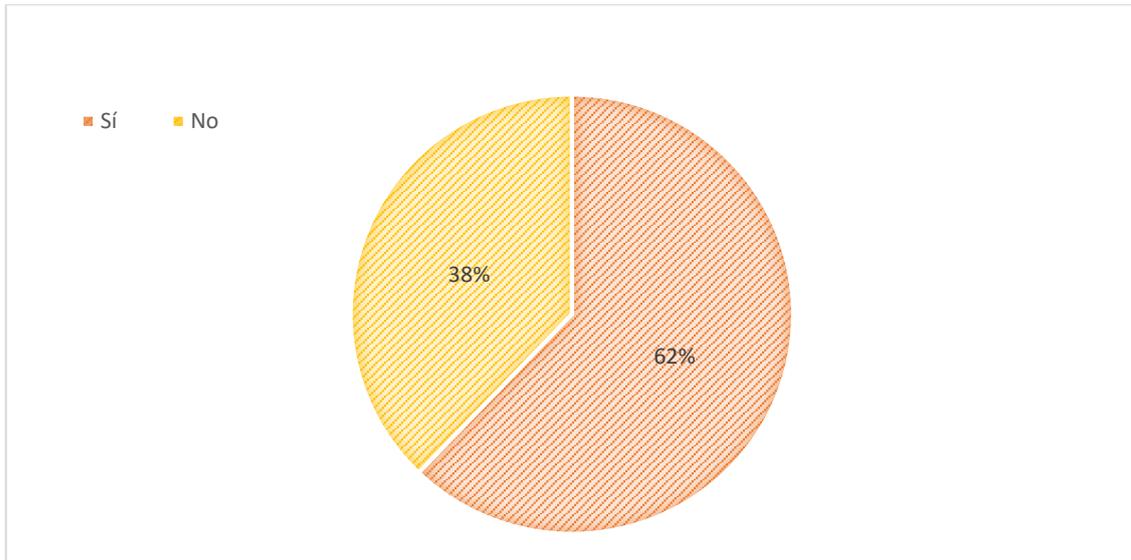
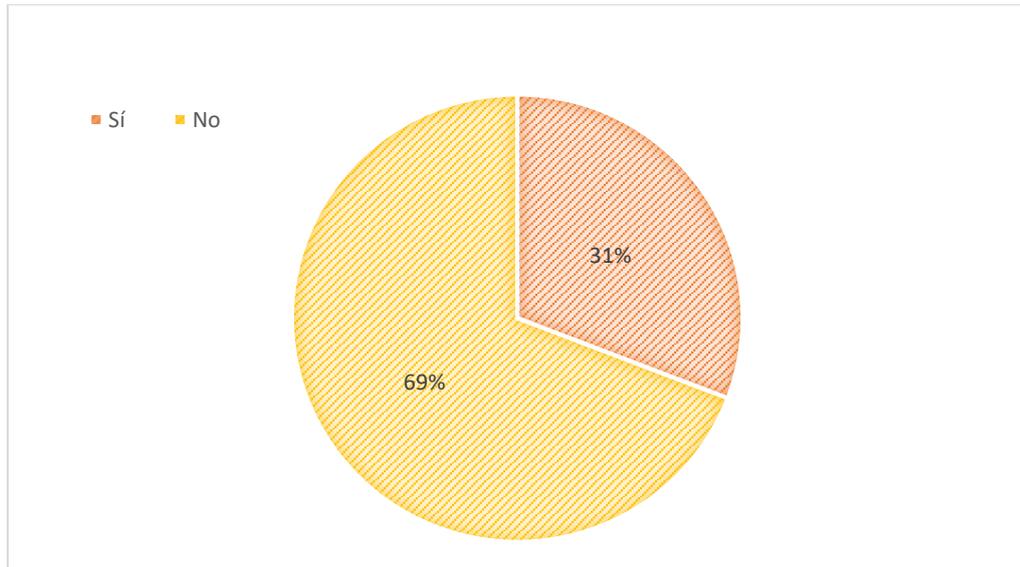


Figura 3-4 Seguridad de las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad
(Elaboración propia)

Los datos representados en el gráfico 4 mostraron que el 62% de encuestados consideran seguras las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, en cambio, un 38% no considera estas medidas seguras, aunque no es un porcentaje elevado, vale la pena hacer hincapié en el refuerzo de las medidas de bioseguridad para generar más confianza en el consumidor.



**Figura 3-5 Consideración de la seguridad percibida por los consumidores al momento de retirarse la mascarilla dentro de una cafetería para el consumo de un producto
(Elaboración propia)**

Los datos representados en el gráfico 5 mostraron que el 69% de encuestados no se sienten seguros al retirársela a pesar de que esto es necesario para poder consumir cualquier producto en una cafetería. Este tema amerita la decisión de plantear medidas de bioseguridad que permitan al cliente sentir confianza aún sin mascarilla dentro de una cafetería al momento de consumir un producto.

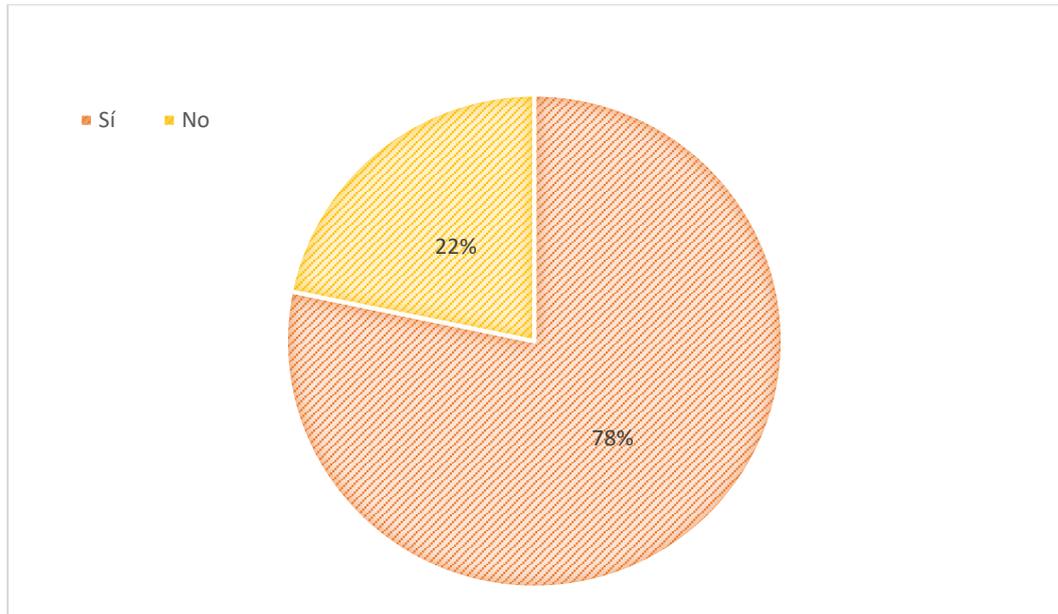


Figura 3-6 Confianza percibida por los consumidores a la posible implementación de cubículos cerrados para el consumo de productos dentro de una cafetería
(Elaboración propia)

Este gráfico tiene relación con el gráfico 5 sobre la decisión de plantear una medida de bioseguridad que permita generar al consumidor confianza estando en un establecimiento sin portar su mascarilla al momento de consumir algún producto y es posible visualizar que un 78% de los encuestados sienten confianza con esta medida de bioseguridad.

3.3.3 Sección: Servicio a domicilio y pick up

En la sección de servicio a domicilio y pick up se presentan los siguientes resultados:

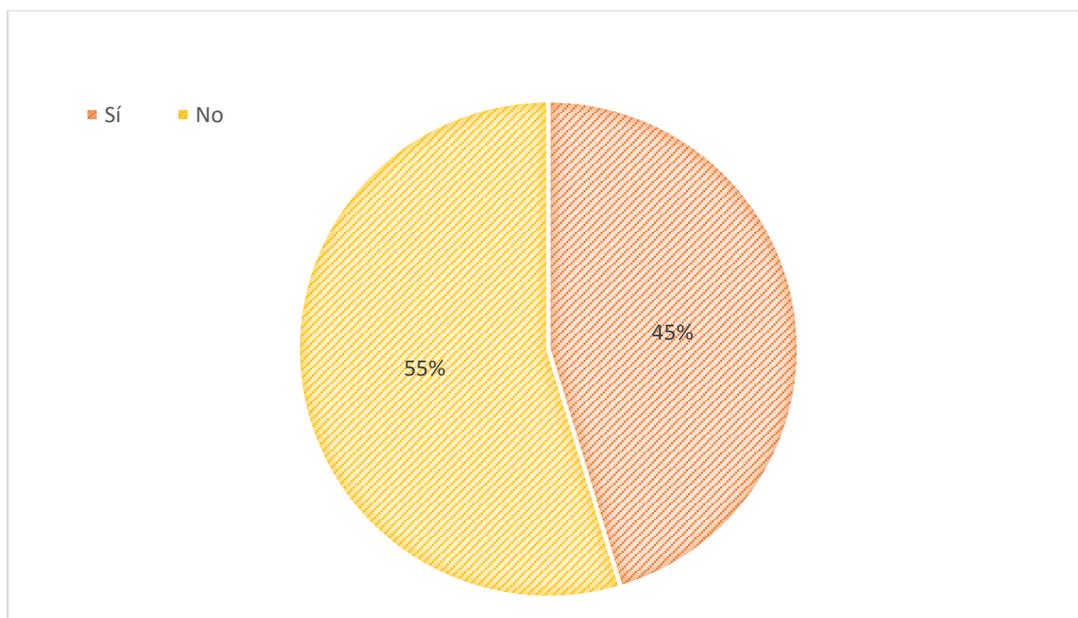


Figura 3-7 Pedidos a domicilio realizados a las cafeterías de la ciudad de Guayaquil por los consumidores en los últimos 3 meses

(Elaboración propia)

Según el gráfico 7, el 55% de encuestados no realizó un pedido a domicilio en los últimos 3 meses, en cambio, el 45% si realizo al menos un pedido de este tipo. Por lo que sería necesario optimizar y reforzar las medidas de bioseguridad al momento de entrega de un pedido para afianzar la seguridad del cliente.

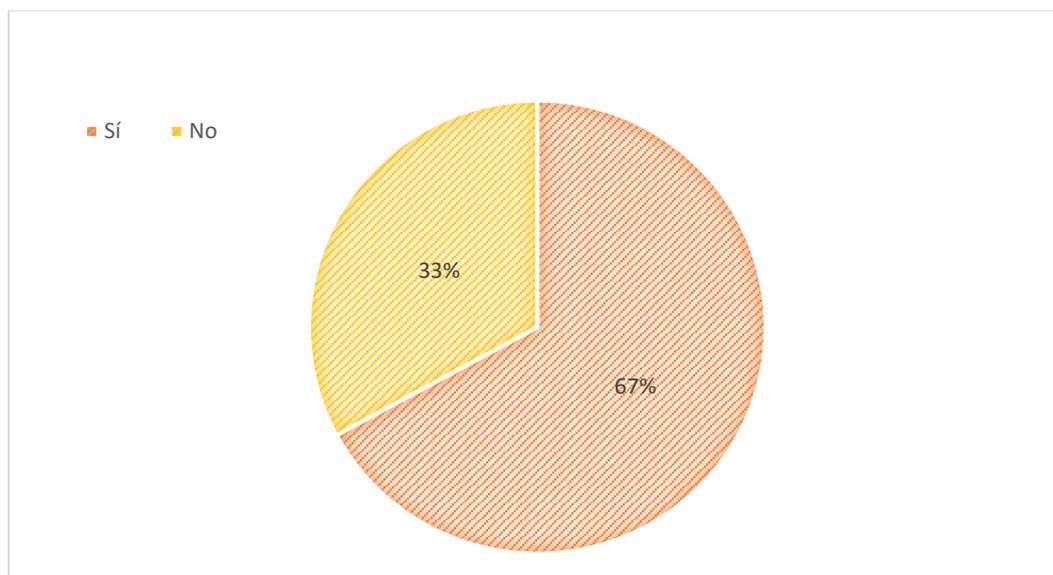


Figura 3-8 Seguridad percibida por los consumidores sobre el servicio a domicilio brindado por parte de las cafeterías de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19 (Elaboración propia)

De acuerdo con el gráfico 8, el 67% de encuestados considera seguro el servicio a domicilio, mientras que el 33% no lo considera. Por lo que sería importante optimizar esta clase de servicio.

3.3.4 Conclusiones de las encuestas

Los resultados de las encuestas permitieron reconocer si todavía existen clientes potenciales para las cafeterías, y según los hallazgos hay un porcentaje considerable del 47% de entre los encuestados que puede ser considerado un consumidor potencial para estas. Además, permitió justificar la elaboración del protocolo general de bioseguridad por la posible demanda.

También se pudo identificar la necesidad de los encuestados por sentirse seguros dentro de este tipo de establecimientos, demostrando que es necesario un reforzamiento a las medidas de bioseguridad ya existentes, involucrando tanto las medidas para trabajadores, clientes, como también para el inocuo manejo de alimentos y el servicio a domicilio.

Finalmente, mediante la propuesta de otras de medidas de bioseguridad para esta clase de establecimientos, los consumidores potenciales de cafeterías indicaron estar de acuerdo sobre la implementación de las mismas.

3.4 Análisis de costos

Dentro del protocolo general de bioseguridad para las cafeterías es necesario la adquisición de elementos imprescindibles para cumplirlo, por ende, se presentó un presupuesto que involucra dichos elementos.

3.4.1 Presupuesto

El presupuesto fue elaborado para una nómina de 5 empleados. Cabe recalcar que los elementos de este presupuesto fueron destinados para usarse durante 1 año.

**Tabla 3-1 Presupuesto de elementos de bioseguridad para la reactivación de cafeterías
(Elaboración propia)**

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Mascarilla quirúrgica	72 cajas/50	\$20.00	\$1,440.00
Guantes de nitrilo quirúrgicos	576 cajas/100	\$14.00	\$8,064.00
Visores	600 unidades	\$3.00	\$1,800.00
Gel antibacterial	72 galones	\$10.00	\$720.00
Alcohol antiséptico	72 galones	\$10.00	\$720.00
Termómetro digital	2	\$55.00	\$110.00
Pilas para termómetro	40	\$0.75	\$30.00
Bandejas de desinfección	4	\$20.00	\$80.00
Líquido de desinfección para bandejas	48 galones	\$30.00	\$1,440.00
Señalética para establecimiento	20 unidades	\$2.00	\$40.00
Dispensador de alcohol/gel desinfectante	6 unidades	\$25.00	\$150.00
Atomizador de alcohol antiséptico	4 unidades	\$1.50	\$6.00
Paño de microfibra	25 unidades	\$5.00	\$125.00
Jabón líquido	72 galones	\$8.00	\$576.00
Toalla de papel para secado de manos	1460 cajas/150	\$2.00	\$2,920.00
TOTAL			\$18,221.00

3.4.2 Estrategias de financiamiento

Se definieron estrategias de inversión mediante la solicitud de un crédito bancario, se eligió esta opción porque debido a la pandemia muchos establecimientos mantuvieron sus puertas cerradas, por ende, no generaron muchos ingresos por lo que no cuentan con el poder adquisitivo propio para la compra de estos elementos.

Se seleccionaron 3 bancos: Pichincha, Bolivariano y Pacífico. Se dieron 3 opciones de entidades bancarias para que los propietarios de cafeterías escojan la de mayor conveniencia. Cabe recalcar que las tasas de interés están sujetas a la fecha del 09/08/2020.

Estos créditos muestran las condiciones y datos requeridos junto a su correspondiente tabla de amortización, la cual señala las cuotas e interés a pagar. De las 3 opciones de crédito, el Banco Bolivariano es el que ofrece un interés menor, por lo tanto se consideró como la mejor opción.

Tabla 3-2 Tabla de amortización en Banco Pichincha

(Banco Pichincha, 2020)

Condiciones y datos del crédito					
Fecha	09/08/2020	Tasa de interés nominal	16.06%	Frecuencia de pago	Mensual
Plazo	24 meses	Tipo de sistema de amortización	Francés	Monto del crédito	\$18,221.00
Tabla de amortización					
Cuota	Fecha de pago	Capital	Interés	Valor cuota	Saldo
0	09-ago-2020	0.0	0.0	0.0	18,221.00
1	09-sep-2020	648.82	243.86	892.68	17,572.18
2	09-oct-2020	657.51	235.17	892.68	16,914.67
3	09-nov-2020	666.31	226.37	892.68	16,248.36
4	09-dic-2020	675.22	217.46	892.68	15,573.14
5	09-ene-2021	684.26	208.42	892.68	14,888.88
6	09-feb-2021	693.42	199.26	892.68	14,195.46
7	09-mar-2021	702.70	189.98	892.68	13,492.76
8	09-abr-2021	712.10	180.58	892.68	12,780.66
9	09-may-2021	721.63	171.05	892.68	12,059.03
10	09-jun-2021	731.29	161.39	892.68	11,327.74
11	09-jul-2021	741.08	151.60	892.68	10,586.66
12	09-ago-2021	751.00	141.68	892.68	9,835.66
13	09-sep-2021	761.05	131.63	892.68	9,074.61
14	09-oct-2021	771.23	121.45	892.68	8,303.38
15	09-nov-2021	781.55	111.13	892.68	7,521.83
16	09-dic-2021	792.01	100.67	892.68	6,789.82
17	09-ene-2022	802.61	90.07	892.68	5,927.21
18	09-feb-2022	813.35	79.33	892.68	5,113.86
19	09-mar-2022	824.24	68.44	892.68	4,289.62
20	09-abr-2022	835.27	57.41	892.68	3,454.35
21	09-may-2022	846.45	46.23	892.68	2,607.90
22	09-jun-2022	857.78	34.90	892.68	1,750.12
23	09-jul-2022	869.26	23.42	892.68	880.86
24	09-ago-2022	880.86	11.79	892.65	0.0
Totales	-	18,221.00	3,203.29	21,424.29	-

Tabla 3-3 Tabla de amortización en Banco Bolivariano

(Banco Bolivariano, 2020)

Condiciones y datos del crédito					
Fecha	09/08/2020	Tasa de interés nominal	15.96%	Frecuencia de pago	Mensual
Plazo	24 meses	Tipo de sistema de amortización	Francés	Monto del crédito	\$18,221.00
Tabla de amortización					
Cuota	Fecha de pago	Capital	Interés	Valor cuota	Saldo
0	09-ago-2020	0.0	0.0	0.0	18,221.00
1	08-sep-2020	649.47	242.34	891.81	17,571.53
2	08-oct-2020	658.11	233.70	891.81	16,913.42
3	07-nov-2020	666.86	224.95	891.81	16,246.56
4	07-dic-2020	675.73	216.08	891.81	15,570.83
5	06-ene-2021	684.72	207.09	891.81	14,886.12
6	05-feb-2021	693.82	197.99	891.81	14,192.29
7	07-mar-2021	703.05	188.76	891.81	13,486.24
8	06-abr-2021	712.40	179.41	891.81	12,776.84
9	06-may-2021	721.88	169.93	891.81	12,054.96
10	05-jun-2021	731.48	160.33	891.81	11,323.49
11	05-jul-2021	741.21	150.60	891.81	10,582.28
12	04-ago-2021	751.06	140.74	891.81	9,831.22
13	03-sep-2021	761.05	130.76	891.81	9,070.16
14	03-oct-2021	771.18	120.63	891.81	8,298.99
15	02-nov-2021	781.43	110.38	891.81	7,517.56
16	02-dic-2021	791.83	99.98	891.81	6,725.73
17	01-ene-2022	802.36	89.45	891.81	5,923.37
18	31-ene-2022	813.03	78.78	891.81	5,110.35
19	02-mar-2022	823.84	67.97	891.81	4,286.51
20	01-abr-2022	834.80	57.01	891.81	3,451.71
21	01-may-2022	845.90	45.91	891.81	2,605.81
22	31-may-2022	857.15	34.66	891.81	1,748.65
23	30-jun-2022	868.55	23.26	891.81	880.10
24	30-jul-2022	880.10	11.71	891.81	0.0
Totales	-	18,221.00	3,182.41	21,403.41	-

Tabla 3-4 Tabla de amortización en Banco del Pacífico

(Banco del Pacífico, 2020)

Condiciones y datos del crédito					
Fecha	09/08/2020	Tasa de interés nominal	16.06%	Frecuencia de pago	Mensual
Plazo	24 meses	Tipo de sistema de amortización	Francés	Monto del crédito	\$18,221.00
Tabla de amortización					
Cuota	Fecha de pago	Capital	Interés	Valor cuota	Saldo
0	09-ago-2020	0.0	0.0	0.0	18,221.00
1	08-sep-2020	648.81	243.90	892.71	17,572.19
2	08-oct-2020	657.51	235.20	892.71	16,914.68
3	07-nov-2020	666.21	226.50	892.71	16,248.47
4	07-dic-2020	675.21	217.50	892.71	15,573.26
5	06-ene-2021	684.21	208.50	892.71	14,889.05
6	05-feb-2021	693.51	199.20	892.71	14,195.54
7	07-mar-2021	702.81	189.90	892.71	13,492.73
8	06-abr-2021	712.11	180.60	892.71	12,780.62
9	06-may-2021	721.71	171.00	892.71	12,058.91
10	05-jun-2021	731.31	161.40	892.71	11,327.60
11	05-jul-2021	741.21	151.50	892.71	10,586.39
12	04-ago-2021	751.11	141.60	892.71	9,835.28
13	03-sep-2021	761.01	131.70	892.71	9,074.27
14	03-oct-2021	771.21	121.50	892.71	8,303.06
15	02-nov-2021	781.71	111.00	892.71	7,521.35
16	02-dic-2021	791.91	100.80	892.71	6,729.44
17	01-ene-2022	802.71	90.00	892.71	5,926.73
18	31-ene-2022	813.51	79.20	892.71	5,113.22
19	02-mar-2022	824.31	68.40	892.71	4,288.91
20	01-abr-2022	835.41	57.30	892.71	3,453.50
21	01-may-2022	846.51	46.20	892.71	2,606.99
22	31-may-2022	857.91	34.80	892.71	1,749.08
23	30-jul-2022	869.31	23.40	892.71	879.77
24	30-jul-2022	879.77	11.70	892.47	0.0
Totales	-	18,221.00	3,202.80	21,423.80	-

CAPÍTULO 4

4. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA CAFETERÍAS

4.1 Objetivo y campo de aplicación

Determinar lineamientos y medidas de bioseguridad en cuanto a atención al cliente, manejo inocuo de productos alimenticios, pautas de limpieza, desinfección de espacios y servicio a domicilio para la reactivación segura de las cafeterías ubicadas dentro de la ciudad de Guayaquil.

4.2 Documentos y lineamientos de referencia

Instituto para la Calidad Turística Española. Emisión: 01.05.2020. España. Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>

Government of the New South Wales. Emisión: 24.07.2020. Nueva Gales del Sur. Develop a COVID-19 Safety Plan for your restaurant or cafe to help get your business back to work. Recuperado de: <https://www.nsw.gov.au/covid-19/industry-guidelines/restaurants-cafes-food-courts>

Government of the United Kingdom. Emisión: 12.08.2020. Reino Unido. Keeping workers and customers safe during COVID-19 in restaurants, pubs, bars and takeaway services. Recuperado de: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5eb96e8e86650c278b077616/working-safely-during-covid-19-restaurants-pubs-bars-takeaways-140820i.pdf>

Ministerio de Turismo & Ministerio de Salud Pública. Emisión: 21.05.2020. Ecuador. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: Restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19. Recuperado de: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf

Cafés Baqué. Emisión: 25.05.2020. España. Sugerencias baristas frente al COVID-19. Recuperado de: <https://www.baque.com/es/blog/sugerencias-baristas-frente-al-covid-19/>

4.3 Definiciones y abreviaturas

Aforo: Capacidad máxima que puede albergar un determinado lugar, en este caso, se hace referencia a los establecimientos de tipo cafetería.

ATM: Agencia de Tránsito Municipal.

Buenas prácticas de manufactura: Son un conjunto de lineamientos que se decretaron para evitar todo tipo de contaminación de alimentos en las diferentes etapas de su producción, industrialización y comercialización. También proporciona normas de comportamiento de empleados en el área de trabajo, el uso de agua, desinfectantes, entre otros.

Caso positivo: Caso confirmado mediante un diagnóstico profesional de ser portador o poseer síntomas relacionados con la enfermedad de COVID-19.

Contact less: Es una tecnología de innovación que posibilita la transmisión eficaz de datos mediante dispositivos por contacto con estos.

Desinfección: Se basa en la destrucción de agentes patógenos, por ejemplo, bacterias y virus; y esto bloquea la evolución de los microorganismos en fase vegetativa.

EPP: Equipo de Protección Personal.

Lavandina o lejía: Cloro.

Limpieza: Es el despeje físico de suciedad y gérmenes de superficies con actividades como el barrido, tallado, lavado y enjuague.

Partículas víricas: Hace referencia a una unidad única de virus, por lo que es un agente infeccioso de composición sencilla.

Pick up: Servicio de recogida.

Propiedades organolépticas: Es la especificación de todas las características físicas que tiene la materia o producto en general según lo que perciban los sentidos y también las particularidades que se miden por medio del análisis sobre las sensaciones (color, sabor, aroma y textura) que produce el paladar de la persona que lo consume.

Sanitización: Realizar la aplicación de químicos o calor que sea necesario para eliminar gran parte de gérmenes hasta que no sean un riesgo de salud.

Self-service: Servicio autónomo o autoservicio.

Solución desinfectante: Son sustancias que combaten a los microorganismos, volviéndolos pasivos y así garantiza la seguridad de los equipos y materiales durante el lavado.

4.4 Lineamientos generales

Estos lineamientos generales hacen referencia a las medidas de precaución y bioseguridad que deben ser utilizadas en referencia a la asistencia de trabajadores a su lugar del trabajo dependiendo de la situación, y los desplazamientos que debe realizar desde su domicilio al lugar de trabajo y viceversa.

**Tabla 4-1 Insumos y materiales para el desempeño de funciones de trabajadores
(Elaboración propia)**

Insumos	Materiales
Mascarillas quirúrgicas	Soluciones desinfectantes
Guantes de vinilo	Soluciones sanitizantes
Visores	Paños de microfibra
Insumos de higiene de manos	Escobas, trapeadores, baldes, entre otros.

4.4.1 Asistencia de trabajadores al lugar de trabajo

- Personas las cuales presentan síntomas tales como fiebre, tos, dificultad al momento de respirar, entre otros síntomas asociados con la enfermedad del COVID-19, no deberán asistir a su lugar de trabajo, hasta que se pueda descartar la posibilidad de ser un caso positivo de COVID-19.
- Aquellas personas que han estado en espacios físicos sin haber guardado el respectivo distanciamiento de al menos 2 metros con algún individuo contagiado de COVID-19, deberán permanecer en aislamiento por al menos 14 días sin opción de asistir a su lugar de trabajo hasta confirmar si es un caso positivo de COVID-19.
- Personas dentro de aquellos grupos de factores de riesgo y atención prioritaria; como personas con discapacidad, tercera edad, embarazadas, o que padezcan enfermedades críticas y afecciones médicas como, por ejemplo, cáncer, diabetes,

enfermedades cardiovasculares, enfermedades pulmonares, hipertensión arterial, entre otras.

- Personas de 60 o más años, son individuos que se encuentran en constante riesgo de contraer el COVID-19, de modo que, posterior a la evaluación y criterio de un médico ocupacional, este otorgará la autorización a estas personas de poder o no asistir a su lugar de trabajo. Este punto también incluye al grupo de personas de atención prioritaria.

4.4.2 Desplazamiento del hogar al lugar de trabajo

Todo trabajador antes y durante el desplazamiento desde su hogar para dirigirse al lugar de trabajo tiene que realizar lo siguiente:

- Su correspondiente higiene personal diaria (baño personal, lavado y desinfección de manos). **ANEXO 14**
- Vestir ropa limpia.
- Mantener uñas cortas para evitar albergar cualquier tipo de partículas víricas.
- Evitar el pintado de uñas con esmalte debido a que este tiende a agrietarse luego de su aplicación, generando grietas, donde pueden albergarse los virus.
- Recogerse el cabello.
- No debe utilizar accesorios como: aretes, anillos, collares, pulseras, entre otros artículos de ese tipo.
- Uso de prendas de vestir de manga larga, de preferencia que cubra en lo posible todo el cuerpo del trabajador para así evitar cualquier tipo de contacto directamente con la piel.
- Siempre el uso correcto de la mascarilla quirúrgica. **ANEXO 10**
- Mantener el distanciamiento social de 2 metros con las personas.
- Portar un dispensador de alcohol o gel antiséptico de uso personal.
- Evitar tocar su rostro u otras partes del cuerpo que se encuentren expuestas directamente durante el desplazamiento al lugar de trabajo, especialmente si ha tocado cualquier tipo de superficie durante el recorrido.
- En el caso de presentar síntomas asociados con la enfermedad del COVID-19, no hacer caso omiso a los lineamientos tratados en los puntos 4.4.1.

4.4.3 Desplazamiento del lugar de trabajo al hogar

Todo trabajador posterior a su jornada laboral y al momento de desplazarse hacia su hogar tiene que realizar lo siguiente:

- Uso correcto de la mascarilla quirúrgica durante todo el traslado. **ANEXO 10**
- Durante el traslado desde el lugar de trabajo al domicilio, el trabajador debe de mantener el distanciamiento social de 2 metros entre otras personas, ya sea que este viaje en transporte público, a pie u otra forma de movilización.
- Se recomienda que el trabajador se movilice de forma individual para evitar el contacto con otras personas durante su recorrido.
- En el caso de que el establecimiento brinde el servicio de transporte, la unidad de transporte debe de acogerse a los procesos de desinfección establecidos en el Protocolo de Limpieza y Desinfección de Unidades de Transporte Público emitido por la Agencia Nacional de Tránsito (ATM).
- Una vez el trabajador llega a su domicilio debe de realizar la limpieza y desinfección de manos, calzado y el retiro de sus prendas de vestir para realizar el correspondiente proceso de higiene personal.
- Por último, tanto las prendas de vestir de traslado como el uniforme de trabajo deben de ser lavadas y desinfectadas con el debido cuidado que lo amerita.

4.5 Lineamientos del trabajador

Los trabajadores son el recurso humano principal del funcionamiento de este tipo de establecimientos, por lo tanto, deben cumplir con una serie de normativas de bioseguridad para el cumplimiento de su actividad laboral durante cada día activo desde su ingreso y salida como también por tipo de ocupación laboral dentro del establecimiento.

4.5.1 Ingreso de trabajadores a las instalaciones

- El personal de trabajo debe portar su mascarilla quirúrgica correctamente, antes de ingresar al establecimiento y durante todo el tiempo que se encuentre realizando actividades en el establecimiento. **ANEXO 10**

- Todo el personal una vez llega al establecimiento de trabajo antes debe de tomarse la temperatura, esta acción la ejecutará el empleador o supervisor del establecimiento, posterior a esto el personal debe someterse a una desinfección de calzado, seguido de una desinfección completa del cuerpo a través de cámaras de desinfección, en el caso de que el establecimiento no cuente con este tipo de cámaras, se puede optar por realizar esta desinfección a través del rocío por medio de atomizadores que contengan alcohol antiséptico.
- Luego de este proceso el personal de trabajo debe ingresar y realizar un proceso de limpieza y desinfección de manos. **ANEXO 14**
- Por último, el personal de trabajo deberá retirarse la ropa que llevaba puesto para la colocación de su uniforme de trabajo limpio, por lo que, es obligatorio llevar el uniforme en una maleta o bolso para realizar esta acción.
- En el caso de que el establecimiento cuente con duchas y vestuario para personal, los empleados deben tomar una ducha y colocarse el uniforme que debe estar completamente limpio.
- Finalizado todos estos procesos de desinfección el personal de trabajado puede acceder a su área correspondiente de trabajo para empezar con sus actividades.

4.5.2 Personal de atención al cliente

- El personal de atención al cliente debe de cumplir con las indicaciones tratadas en el punto 4.5.1. que se refiere al ingreso de trabajadores.
- El personal de atención al cliente dentro de un establecimiento de tipo cafetería se divide principalmente en: los meseros en el caso de que el servicio de la cafetería sea a la mesa, y los cajeros, responsables en el cobro del valor de cualquier producto que sea adquirido por el cliente.
- Cabe destacar que las funciones que debe cumplir este tipo de personal no pueden ser mezcladas, todo con el fin de evitar contagios entre los trabajadores y clientes. En pocas palabras las actividades realizadas por el mesero son únicas, así mismo las actividades que realiza el cajero.

4.5.2.1 Mesero

- El mesero debe mantener el distanciamiento social de al menos 1 metro con el cliente.
- El mesero debe limitar la comunicación oral con los clientes, toda comunicación oral que se realice con los clientes debe ser de preferencia sobre lo que va a ordenar el cliente.
- Tras receptar los pedidos y entregar el producto final al cliente, el mesero debe realizar un lavado y desinfección de manos. **ANEXO 14**
- En el caso de que la ocupación del establecimiento se encuentre al límite según el aforo máximo de clientes en base al sistema de semaforización; y el mesero tenga poco tiempo entre la atención de un cliente a otro, este deberá optar por la desinfección de sus manos mediante alcohol o gel antiséptico. **ANEXO 13**
- Aun así, posterior a estas situaciones el mesero deberá realizar el lavado y desinfección de sus manos como fue indicado anteriormente. **ANEXO 14**

4.5.2.1.1 Servicio a la mesa

Dentro de un establecimiento de tipo cafetería puede haber 2 tipos de servicio. El primer tipo de servicio es a la mesa. Para este tipo de servicio se fijarán los siguientes lineamientos de bioseguridad:

- El mesero debe mantener el distanciamiento personal de al menos 1 metro con el cliente que está atendiendo en mesa.
- El mesero debe portar correctamente su mascarilla quirúrgica y visor. **ANEXO 10**
- Es necesario que el mesero sugiera el uso del menú digital y en el caso de que el cliente decida utilizar un menú físico, el mesero tiene la obligación de desinfectar el menú con solución desinfectante y un paño de microfibra. La cantidad de solución utilizada deben de ser 2 rociadas leves del atomizador donde se encuentre esta solución. **ANEXO 12**
- El bolígrafo y libreta que utiliza el mesero debe ser desinfectada luego de tomar cada pedido. La cantidad de solución utilizada deben de ser 2 rociadas leves del atomizador.
- El mesero debe de aplicar los protocolos de servicio al cliente y manejo de productos durante su servicio.

- Todos los pagos deben ser realizados en la caja, el mesero no puede aceptar dinero para mantener segura la salud de ambas partes, por lo tanto, el cliente debe realizar el pago en la caja posterior al consumo del producto.
- En el caso de que el establecimiento no cuente con una caja, el establecimiento tiene la obligación de proporcionar un espacio de cobro y designar a una persona para realizar esta actividad.
- Tras la retirada del cliente, el mesero debe dirigirse a la mesa utilizada por el cliente y recoger toda la vajilla y utensilios ocupados por el cliente para ser lavados y desinfectados en cocina.
- El mesero nuevamente volverá a la mesa y comenzará con la desinfección de la mesa y asientos utilizados por el cliente con solución desinfectante y paños de microfibra. Es recomendable no tener ninguna especie de saleros u otro artículo en mesa para que no sea manipulado, pero si la cafetería opta por disponer de estos elementos para el uso de los clientes; el mesero también tendrá que realizar la desinfección de los mismos. La cantidad de solución utilizada para cada elemento deben de ser 2 a 3 rociadas fuertes del atomizador que contiene la solución desinfectante. **ANEXO 12**
- El mesero debe realizar su respectivo lavado y desinfección luego de cada actividad mencionada. **ANEXO 14**

4.5.2.1.2 Self-service

El segundo servicio dentro de estos establecimientos es el self-service y los lineamientos de bioseguridad para mantener la salud de los trabajadores y clientes del establecimiento son los siguientes:

- El self-service consiste en la recepción del producto por el mismo cliente sin la necesidad de un intermediario como en el servicio a la mesa.
- El cliente deberá acercarse a la caja, realizar su pedido y pagar el valor del producto que va a consumir. En la caja deberá haber un dispensador de gel o alcohol para la desinfección de las manos del cliente.
- Una vez realizado el pago, el cliente deberá posicionarse en una fila para el retiro de su producto, este espacio debe estar sectorizado con señalética de distanciamiento y con postes separadores con cintas extensibles para que la gente no se cruce y en la fila solo haya una persona por pedido.

- El producto del cliente será colocado sobre la barra en una bandeja con todos los utensilios necesarios para su consumo, los alimentos o productos deben entregarse sellados.
- Luego de que el cliente recoja su producto, el encargado de esta zona deberá desinfectar el espacio de la barra donde fue entregado el producto para evitar cualquier tipo de contagio. Esta desinfección se realizará con paños de microfibra y solución desinfectante. **ANEXO 12**
- Tras haber retirado el producto, el cliente puede continuar y tomar asiento en una de las mesas del establecimiento.
- Al igual que en el servicio a la mesa, debe de haber un encargado de realizar la limpieza de la mesa y asientos utilizado por el cliente luego del consumo de los productos. La cantidad de solución utilizada para cada elemento deben de ser 2 a 3 rociadas fuertes del atomizador que contiene la solución desinfectante. **ANEXO 12**

4.5.2.2 Cajero

- El cajero deberá mantener el distanciamiento social con el cliente por medio de la caja.
- El cajero debe hacer uso correcto de mascarilla y visor. **ANEXO 10**
- El cajero debe sugerir el cobro de los productos por medios de pago electrónico y con tarjetas contact less, en el caso de que el cliente solo tenga disponibilidad para realizar sus pagos por medio de dinero, el cajero debe tomar medidas de precaución en cuanto a su manejo.
- El dinero será depositado en una bandeja y el cajero tiene la obligación de rociar alcohol antiséptico sobre el dinero para realizar su debida desinfección para luego ser colocado dentro de la caja. La cantidad de rociadas del atomizador deben de ser de 2 a 3 rociadas leves. **ANEXO 12**
- También todo tipo de bolígrafo u otro artículo utilizado para realizar las actividades que le corresponden al cajero deberán ser desinfectados. La cantidad para la desinfección de estos elementos debe ser de 2 rociadas leves de la solución desinfectante. **ANEXO 12**

- Se debe tener un bolígrafo que sea exclusivamente para el uso de los clientes y este mismo debe de ser desinfectado luego de que el cliente lo haya usado. La cantidad para la desinfección de este artículo debe ser de 2 rociadas leves de la solución desinfectante. **ANEXO 12**
- El cajero debe solicitar al cliente la exposición de sus documentos (cédula de identidad, tarjetas, entre otros) o información personal en el caso de que realice un pago por medios electrónicos.
- Es recomendable el uso de facturación electrónica para evitar cualquier tipo de firmas durante el pago correspondiente.
- Durante y luego de cada cobro a un cliente es obligación del cajero desinfectar sus manos constantemente con alcohol o gel antiséptico y durante procesos largos de descanso, este debe realizar el lavado y desinfección de manos. **ANEXO 14**

4.5.3 Personal de cocina, producción y manipulación de alimentos

- Este personal debe de cumplir con las indicaciones tratadas en el punto 4.5.1. que se refiere al ingreso de trabajadores.
- Este personal debe mantener siempre su cabello recogido en el caso de las mujeres o llevar un cabello corto en el caso de los hombres, ambos con su respectiva malla para el cabello.
- El uso de mascarilla debe ser el correcto para la manipulación de alimentos. **ANEXO 10**
- El personal que maneje productos sin cocción previa (mise in place, montaje de platos) debe hacer uso de guantes de manera obligatoria. **ANEXO 11**
- El personal no debe tener contacto alguno con ningún artículo que no sea para preparaciones culinarias, ni estar en contacto con algún otro producto que no sean los alimentos.
- El personal deberá mantenerse dentro de sus áreas designadas y este no deberá salir de allí a menos que presente algún inconveniente o sea su hora de descanso o salida.
- El personal debe mantener un distanciamiento entre sí según el espacio que presenten sus áreas.

- Luego de cada preparación culinaria el personal de cocina debe retirar sus guantes y realizar el proceso de lavado y desinfección de manos para colocarse un nuevo par de guantes. **ANEXO 11**
- Por último, este tipo de personal debe acatar todas las normas establecidas oficialmente por las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Dentro de este tipo de personal y por lo cual hace que una cafetería se diferencie de otros tipos de establecimientos es la inclusión del cargo de barista. El barista debe cumplir con ciertas actividades diferentes a este tipo de personal y por lo tanto también debe de cumplir con medidas de bioseguridad específicas.

4.5.3.1 Barista

- El barista debe de portar correctamente su mascarilla quirúrgica durante la operación. **ANEXO 10**
- El barista debe hacer uso de guantes de vinilo. **ANEXO 11**
- La estación del barista debe contar con un dispensador de alcohol en gel para la desinfección de sus manos. **ANEXO 12**
- Luego de cumplir con cada servicio, el barista deberá retirarse los guantes, realizar el lavado y desinfección de manos mencionada anteriormente y utilizar un nuevo par de guantes. **ANEXO 11**
- A diferencia de otras áreas, para la estación del barista es recomendable el uso de toallas tanto secas como húmedas. **ANEXO 12**
- Se debe realizar la limpieza y la desinfección de la máquina cafetera al final de cada jornada de trabajo.
- La vajilla se suele encontrar sobre un soporte de silicona o de caucho para evitar que se deslice, este soporte debe estar limpio y desinfectado.
- Es recomendable dejar un espacio en la zona central de la máquina en su parte superior para que el calor no se concentre dentro de la cafetera y esta pueda funcionar correctamente.
- El lavavajillas del cual disponga la cafetería debe superar los 60°C en el lavado, para que todo tipo de tazas y otras vajillas se esterilicen correctamente.
- Dentro de los elementos que utiliza el barista, están las jarras de leche, estas deben ser lavadas y desinfectadas luego de cada uso.

- Accesorios como los porta filtros siempre deben estar insertados en la máquina cafetera y deben ser limpiados con las toallas húmedas, además el tamper y la manguera de vapor de la máquina también deben ser limpiados con toallas cada vez que sea necesario.
- La tolva del molino para café siempre debe portar su tapa de forma que esté sellada y no pueda generarse ninguna especie de contaminación.
- Dentro de otro tipo de elementos que utiliza el barista para llevar a cabo sus elaboraciones están fundas de café, cartones de leche, biberones con sirope, dispensador de cocoa, canela, etc. Todos estos elementos deben estar correctamente sellados si aún no se los ha utilizado o totalmente cerrados en el caso de que haya sido abierto.

4.5.4 Salida de trabajadores de las instalaciones

- Finalizada la jornada laboral y una vez terminadas todas las actividades que le corresponde al personal de trabajo, el personal debe realizar una limpieza y desinfección de manos. **ANEXO 14**
- El personal de trabajo debe realizar el respectivo cambio de ropa, guardando su uniforme en una maleta o bolso y volver a vestir las prendas de vestir con las que llego al establecimiento.
- El uniforme usado durante la jornada laboral debe ser lavado diariamente al llegar al domicilio.
- El personal de trabajo debe de portar correctamente su mascarilla quirúrgica incluso al momento de salir de su trabajo y esta no debe ser retirada hasta que llegue a su domicilio, todo con el fin de evitar un contagio por el camino y salvaguardar su salud y la de todos sus compañeros. **ANEXO 10**

4.6 Lineamientos del empleador

El empleador es uno de los más importantes factores humanos dentro de una cafetería, ya que de esta persona depende el acatamiento de las normas reglamentadas por el Estado y entidades públicas específicas del sector.

4.6.1 Revisión del personal de trabajo

- El empleador debe controlar o delegar un supervisor de trabajadores para que estos no generen contagios a clientes y entre compañeros de trabajo.
- Se debe tener una bitácora de empleados en los que se cuente con información relevante como: la temperatura de entrada y salida, sintomatología del día, uso de EPP durante la jornada laboral y certificado actualizado de COVID-19.
- Si el empleador no se encuentra en buen estado después de la revisión diaria, excluirlo del trabajo, mandarlo a su casa y corroborar el diagnóstico mediante una prueba de COVID-19.
- Informar al personal su derecho a licencia por enfermedad o el aislamiento obligatorio por caso confirmado.
- El supervisor debe proporcionar el equipo personal de protección a los empleados diariamente y deben ser desechados al finalizar la jornada laboral.
- Establecer una entrada de trabajadores donde se realice la desinfección adecuada antes del ingreso al lugar de trabajo.
- Se aconseja la apertura de un vestuario y duchas de empleados con casilleros para que guarden sus pertenencias y vestimenta, debido a los traslados que deben realizar de ida y vuelta diarias al lugar de trabajo.

4.6.2 Control de áreas

- El empleador o supervisor debe controlar que el personal haga uso correcto de mascarillas y guantes dentro de las áreas respectivas. **ANEXO 10 y ANEXO 11**
- El personal no debe realizar varias funciones dentro de una cafetería, más que nada si este manipula alimentos y se encarga de la caja.
- Las áreas deben estar totalmente limpias y desinfectadas antes de realizar las actividades laborales.
- Dentro de todas las áreas de la cafetería se debe contar con lavamanos, agua limpia, jabón de manos, desinfectantes de manos para la higiene del personal.
- Es importante que dentro de áreas de producción, cajas y despacho de alimentos se establezca el distanciamiento de trabajadores de por lo menos 2 metros entre cada uno de estos para evitar contagios.

- Se sugiere contar con un área de call center en el que se recepcionen reservaciones para el establecimiento donde se pida la información personal del cliente y detalles de la reserva.
- Aperturar una terraza también ayuda a incrementar seguridad en la clientela debido a la ventilación del lugar por si se presenta un cliente asintomático a las instalaciones.

4.6.3 Capacitaciones y socialización del protocolo

- Los empleadores deben de poner a disposición capacitaciones para los empleados de la cafetería, sobre todo en la actual situación del país donde se deben aplicar nuevas técnicas y métodos para garantizar la salud de clientes y personal de trabajo.
- Las capacitaciones deben enfocarse en distanciamiento social de trabajadores y clientes, el uso del equipo de protección personal, realización de pruebas COVID-19, también en la toma de datos de clientes para contar con un registro de las personas asistentes al local y, por último, la utilización de los menús QR, manejo de desechos y todos los temas que sean necesarios para un buen desempeño en la situación actual.
- Es importante que se socialice este protocolo específico a los empleados del establecimiento (cajeros, meseros, baristas, guardia, supervisor, entre otros), también se recomienda socializarlo por áreas específicas, ya que no a todos los trabajadores tienen que estar al tanto de algunas funciones y tareas de personal seleccionado.

4.7 Planificación del espacio

La planificación del espacio nos ayuda a conocer la distribución de zonas y áreas en concordancia con el uso, la funcionalidad y la actividad acorde al tipo de negocio, en este caso específico, las cafeterías.

4.7.1 Distribución de mesas y sillas

- Las mesas y sillas que se distribuyan en el salón deben estar acorde al número de aforo del establecimiento dependiendo del color de semáforo que tenga la ciudad.
- Es recomendable que se distribuyan mesas para dos personas y así hacer mejor uso del espacio, ya que, al tener mesas para mayor número de personas, se debe deshabilitar algunos puestos para cumplir con el distanciamiento establecido.
- Evitar que se ocasionen aglomeraciones dentro de los establecimientos debido a que una mesa con demasiadas sillas hace que más gente se una, ya sea esta del mismo círculo como clientela que no tiene que ver uno con otro.
- El espacio que hay entre mesas es la distribución más importante porque se debe aplicar los 2 metros de distanciamiento entre estas.

4.7.2 Señalética

- La señalética debe ser llamativa y bastante clara para que el cliente tome importancia en los aplicativos que se da en la cafetería.
- La señalética debe estar en puntos principales, por ejemplo, cajas, despacho de pick up, baños y pasillos, que son en los que se presentan mayores aglomeraciones de personas y se debe respetar el distanciamiento.
- La señalética marca la distancia entre las personas, por lo que debe estar colocada en el piso y deben estar elaboradas en un material que no se estropee fácilmente a pesar del uso.

4.8 Área operativa

Este tipo de establecimientos debe definir horarios de limpieza y desinfección por áreas que se ajusten a la operatividad del lugar. Es obligación del empleador definir los horarios y el personal encargado de realizar esta actividad.

4.8.1 Salón

- El salón es el espacio donde transita principalmente el personal de trabajo y los clientes, esta área del establecimiento se debe limpiar y desinfectar antes de la apertura y luego del cierre del establecimiento.
- El personal encargado de esta actividad debe portar correctamente su mascarilla quirúrgica, guantes desechables, paños y desinfectantes acorde a la situación, en este caso la limpieza de superficies, como el suelo, mesas, sillas, entre otras.

ANEXO 10 y ANEXO 11

- Es recomendable usar una solución desinfectante que esté elaborada con 200 mililitros de cloro y 1 litro de agua, sin embargo, se dispone de una variedad de soluciones. ***ANEXO 9 y ANEXO 12***
- Los paños a utilizar pueden ser desechables, pero en el caso de que no sea así, todos los paños que sean reutilizables deben ser lavados y desinfectados en todo momento. Y solo deben ser utilizados hasta que su estado lo permita. Cuando los paños lleguen a su fin de utilidad deben ser desechados con el respectivo cuidado hacia el tacho de desechos de este tipo.
- Es recomendable dividir los paños por colores para designarle a cada paño una superficie en específico y evitar que sea utilizado para la limpieza de otros espacios.
- Las mesas y sillas deben ser desinfectadas luego del uso de cada cliente. Las sillas pueden ser rociadas con alcohol y luego se procede a secarlas con un trapo destinado a estas; y las mesas deben limpiarse con un trapo que contengan un desinfectante. La cantidad para la desinfección de estos elementos debe ser de 2 a 3 rociadas fuertes de la solución desinfectante. ***ANEXO 12***
- Los saleros, azucareros y servilletas no deben estar colocadas en cada mesa debido a que hay un contacto común de clientes en este tipo de utensilios, por lo que se sugiere entregar las servilletas con cada orden y si el cliente desea azúcar o sal entregar sobres con este contenido.

4.8.1.1 Vajilla y cubertería

- La vajilla y cubertería utilizada para brindar los alimentos a los clientes debe ser lavada en un lavavajillas en el caso de que el establecimiento cuente con uno, si

no es el caso tanto vajilla y cubertería deben ser lavados a mano con agua limpia, jabón y desengrasante de vajilla. **ANEXO 12**

- La persona asignada para esta tarea debe de utilizar guantes desechables y lavar estos utensilios con agua caliente y detergente, luego de concluir con el lavado la persona encargada debe retirarse los guantes, dejarlos secar y posteriormente desechar los guantes en los depósitos de desechos de este tipo. **ANEXO 11 y ANEXO 12**
- Es recomendable lavar toda vajilla y cubertería que, a pesar de no haber sido utilizada por un cliente, haya podido haber tenido cualquier tipo de contacto con él.

4.8.2 Cocina

- La cocina debe limpiarse y desinfectarse antes de cada cierre sin excepción.
- Se debe limpiar y desinfectar hornos, estufas, parrillas, campanas, microondas, cafetera, entre otros con soluciones desengrasantes, detergentes y agua limpia. **ANEXO 12**
- Los pisos y paredes tienen que limpiarse ser trapeados con mucha agua y solución desinfectante. **ANEXO 12**
- Se debe revisar neveras o cuartos fríos todos los días con el inventario de productos para comprobar que los alimentos se encuentran en buen estado y si no lo están se deben desechar. Para la refrigeración adecuada de alimentos la temperatura debe ser entre 0°C y 5°C, mientras que para la congelación de productos debe estar entre -12°C y -18°C.
- En caso de que el establecimiento solo cuente con neveras caseras las temperaturas varían para la conservación de alimentos, para refrigerar debe estar en 4°C y para congelar tiene que estar en -17°C.
- Las neveras y cuartos fríos deben limpiarse y desinfectarse cada semana sin falta para que los productos conserven sus características organolépticas. **ANEXO 12**
- Es importante que los mesones con los que se trabajen dentro de la manipulación de alimentos sean de acero inoxidable porque tienen larga duración y son resistentes tanto al agua, manchas, calor y al uso que se le dé. Debido a que no es un material poroso ayuda a que no traspasen líquidos, sólidos y que no se

produzcan bacterias en el mismo, por lo que es un material altamente higiénico. Aunque este material es resistente, no se debe cortar productos en el mesón porque este se puede rallar dándole un aspecto desgastado.

- También se puede hacer uso de mesones de granito, pero cabe recalcar que la limpieza de estos debe ser mucho más cuidadosa por el simple hecho de que muchos productos de limpieza pueden ser abrasivos para este material y podría perder el brillo. Se recomienda limpiarlo diariamente con agua y un paño; y una vez por semana con agua y un limpiador de pH neutro o con un jabón genérico.
- Por otra parte, tenemos los mesones de madera que no son recomendables, ya que al ser porosos estos tienen mayor riesgo en absorber líquidos y producir hongos o bacterias. Sin embargo, el método de limpieza sería agua y un jabón neutro; recuerde secarlo bien, ya que de eso depende la limpieza del mismo.
- Los mesones de trabajo deben desinfectarse en cada uso para evitar propagaciones de virus o infecciones. **ANEXO 12**
- Es recomendable que los mesones de trabajo de acero inoxidable se limpien con detergentes enzimáticos, ya que estos son adecuados para suciedades compuestas por proteínas, grasas y carbohidratos.
- Los utensilios de cocina deben lavarse y secarse en cada uso sin excepción para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada. **ANEXO 12**

4.8.2.1 Manejo de proveedores y recepción de productos

- Cada establecimiento debe verificar que los proveedores a los cuales solicita los productos hayan integrado y garanticen el cumplimiento de las normas de bioseguridad acorde a su actividad
- Si el establecimiento no opta por el uso de proveedores específicos, y adquiere los productos que necesita en lugares de expendio colectivo, la persona encargada de realizar esta acción debe tomar las medidas de bioseguridad necesarias para evitar un posible contagio.
- Para la recepción de los productos a través de proveedores específicos que posea el establecimiento, el encargado de la recepción de los productos y la persona que los provee deben mantener el distanciamiento social de al menos 2 metros, ambas partes deben portar correctamente la mascarilla quirúrgica, el uso de guantes y recomendablemente que se realice la desinfección de calzado.

- Los productos deben ser almacenados en una bodega o una sala de recepción de productos para su respectiva revisión del estado en que es entregado el producto y posterior realizar la limpieza y desinfección de estos productos mediante soluciones desinfectantes y paños de microfibra. La cantidad para la desinfección de estos productos debe ser de 2 a 3 rociadas fuertes de la solución desinfectante. **ANEXO 12**
- Posterior a la desinfección de los productos entregados, el personal encargado de esta acción debe realizar un proceso de higiene y sanitización personal para continuar con el resto de sus actividades. **ANEXO 14**
- En el caso de la adquisición de los productos a través de lugares de expendio colectivo, el encargado de realizar estas compras al momento de arribar el establecimiento para el cual son los productos, esta persona debe realizar un cambio de vestimenta, desinfección de calzado y proceso de higiene y sanitización personal. Posterior a este proceso los productos comprados deben ser almacenados en una bodega para realizar la desinfección de estos productos. La cantidad para la desinfección de estos productos debe ser de 2 a 3 rociadas fuertes de la solución desinfectante. **ANEXO 12**
- Finalizada esta actividad la persona encargada nuevamente debe realizar un proceso de sanitización e higiene personal para regresar a sus tareas. **ANEXO 14**

4.8.2.2 Servicio a domicilio

- Incentivar los pedidos a domicilio ya sea por aplicaciones móviles, servicio en línea o por call center, y de esta manera evitar la aglomeración en la cafetería.
- Minimizar el contacto de trabajadores del establecimiento con los servidores a domicilio para prevenir contagios entre estos.
- Los trabajadores del establecimiento deben empaquetar sus productos de tal manera que no ocurran derrames o mezcla de preparaciones dentro del cubículo del motorizado, ya que este tiende a moverse con regularidad durante los recorridos.
- El encargado de realizar el servicio a domicilio debe realizar la desinfección con alcohol del cubículo donde lleva los productos cada vez que este se encuentre vacío.

- El repartidor debe contar con mascarilla, guantes y visor durante las entregas de productos. **ANEXO 10 y ANEXO 11**
- Después de cada entrega debe desinfectarse con alcohol, ya que es una de las personas que tiene mayor contacto con los clientes.
- El pago preferiblemente debe ser realizado con tarjeta o vía transferencia para que el repartidor no entre en contacto con el dinero en efectivo.
- Los productos deben estar bien sellados antes y durante la entrega del pedido, el repartidor no puede abrir los empaques para verificar el contenido y el estado de estos.
- La atención al cliente del repartidor debe ser la adecuada y manteniendo el distanciamiento social en el que se pueda solventar la entrega del pedido.

4.8.2.3 Pick up

- Abrir un call center para pedidos de pick up en el que los clientes hagan su pedido y el pago sea a través de transferencia bancaria, y cuando el cliente llegue al local el pedido ya esté despachado.
- Destinar un espacio para pagos de pick up de productos en el que se respete el distanciamiento entre clientes.
- Solo los clientes que hagan el uso correcto de las mascarillas pueden realizar compras de productos a través del servicio de pick up. **ANEXO 10**
- Incentivar los pagos a través de tarjetas contact less y si este se realiza en efectivo debe depositarse en una bandeja y desinfectarse con alcohol.
- La espera de pedidos pick up no debe ser dentro del local sino en la parte de afuera con el respectivo distanciamiento o en la comodidad de sus automóviles.
- Los pedidos pick up deben ser empaquetados de manera que estos no se derramen o tengan fugas de alimentos.

4.8.3 Bodega

- La bodega debe recibir una limpieza antes de la apertura y luego del cierre del establecimiento.

- En el caso de receptor productos por los proveedores, la bodega también deberá recibir una limpieza y desinfección.
- Este espacio, aunque no sea tan concurrido como las demás áreas, no significa que sea de menor importancia, después de todo en este espacio se almacena todo tipo de productos y reposiciones del establecimiento.
- Para la limpieza de este lugar, el trabajador encargado de esta actividad debe portar correctamente su mascarilla quirúrgica, guantes, paños o trapos necesarios y solución desinfectante. **ANEXO 10, ANEXO 11 y ANEXO 12**
- El piso y las superficies dentro de la bodega deben ser desinfectadas por lo menos 2 veces para asegurar la protección de los productos en su interior.
- Finalizada la limpieza de la bodega, el trabajador encargado debe realizar su debida limpieza y desinfección de calzado, manos y cuerpo.

4.8.4 Manejo de barra y mostrador

- Disponer pantallas acrílicas como una barrera física entre empleado y cliente.
- La pantalla acrílica debe de contar con un espacio donde se pueda depositar el producto y el cliente lo retire, ya que el empleado no debe de entregar nada en las manos del cliente para proporcionar la seguridad de ambos.
- Se ubicará señalización en el piso para que el cliente respete el distanciamiento entre estos y la barra o mostrador.
- Es recomendable contar con una persona que organice a los clientes en la barra y mostrador para que no obstaculicen el servicio o no cumplan con los lineamientos establecidos.
- Organizar el área de barra y mostrador para que no se produzcan aglomeraciones de clientes en la misma, sectorizando este espacio con señalética de distanciamiento y con postes separadores con cintas extensibles para que la gente no se cruce y en la fila solo haya una persona por pedido.
- Los productos que se encuentren a exposición del cliente y empleador deben estar en envases que los protejan.
- El personal que se encuentre en la barra debe contar con visor y mascarilla cuando ofrezca el servicio. **ANEXO 10**

- Al finalizar cada servicio se debe limpiar el mesón con un paño de microfibra y solución desinfectante. La cantidad para la desinfección del mostrador debe ser de 2 a 3 rociadas leves de la solución desinfectante. **ANEXO 12**

4.9 Áreas públicas

4.9.1 Baños

- Espacios como los baños y sanitarios deben limpiarse y desinfectarse por lo menos cuatros veces en el día mientras se encuentra operando el establecimiento. Además, es necesario llevar un registro constante de la limpieza y desinfección de estos espacios.
- El personal encargado de esta tarea debe de portar correctamente su mascarilla quirúrgica, guantes desechables, paños y solución para la desinfección, como el alcohol al 70%, solución que es muy útil para la limpieza de superficies y todo tipo de materiales de uso constante. **ANEXO 10, ANEXO 11 y ANEXO 12**
- Todo paño que sea utilizado por el personal encargado de esta tarea debe ser lavado con suficiente agua y jabón para garantizar una correcta limpieza. Estos paños cada vez que vayan a ser utilizados deben encontrarse limpios y desinfectados.
- La opción de utilizar material desechable para la limpieza también es viable, sin embargo, hay que tener especial cuidado con el desecho de estos elementos al final de su uso.

4.9.2 Despacho y caja

- Al inicio de la toma de pedido si este se realiza en la caja, se debe desinfectar el mostrador, caja registradora debido a que este espacio en concreto es uno de los puntos de mayor infección.
- Al finalizar el pedido también se debe hacer la desinfección correspondiente.
- La cantidad para la desinfección de la caja debe ser de 2 a 3 rociadas fuertes de la solución desinfectante. **ANEXO 12**

4.10 Manejo de desechos

- Para llevar a cabo esta acción el personal de trabajo encargado de manipular los desechos debe poseer conocimientos previos sobre procesos de bioseguridad.
- Es obligatorio que de base el establecimiento cuente con recipientes y fundas para desechos o residuos en tamaño y número suficiente conforme a la operación del establecimiento.
- Al momento de contar con un recipiente para desechos y el número y tamaño apropiado de fundas para la cantidad de desechos generados por el establecimiento, se deben realizar las siguientes acciones:
- Todos los desechos generados como mascarillas quirúrgicas, guantes, y cualquier otro tipo de insumo médico de bioseguridad que sea capaz de propagar el virus posterior a su utilización, debe ser eliminado colocándolos en una funda de plástico que se encuentre dentro de un recipiente para desechos o basura, todos estos desperdicios no pueden ser considerados para actividades posteriores como reciclaje u otra actividad semejante.
- Una vez la funda se encuentre ocupada a $\frac{3}{4}$ de su capacidad, estos desechos deben ser rociados con una solución desinfectante de manera uniforme, se debe tener especial cuidado al momento de realizar esta actividad porque se debe evitar humedecer en exceso estos desechos mediante la solución desinfectante, para evitar que llegue a escurrirse el líquido a través de la funda. Finalizada esta acción se procede a cerrar la funda con un doble nudo.
- Esta primera funda de desechos debe ser introducida dentro de una segunda funda plástica y así mismo se debe rociar solución desinfectante en los desechos uniformemente pero no en exceso para evitar humedecer la funda, luego se procede a cerrar la segunda funda con un doble nudo.
- Esta segunda funda plástica también se debe depositar en una tercera funda plástica, y luego se procederá a cerrarla con doble nudo. Una vez cerrada la tercera funda plástica, este debe ser rociado con solución desinfectante uniformemente en el exterior de la funda, sin humedecer en exceso la funda para evitar que este líquido se escurra.
- Cuando se finaliza la actividad de rociar la tercera funda plástica de desechos, esta funda debe ser almacenada dentro de un lugar seguro, lejos del alcance de

niños, mascotas o terceros que puedan llegar a rasgar las fundas o hurgar en estos desechos. El tiempo que debe pasar almacenada la funda plástica debe de ser de al menos de 72 horas, tiempo suficiente para que los desechos encontrados en su interior no sean de riesgo para los demás.

- Luego, la tercera funda plástica debe ser desechada acorde a la modalidad y horarios de recolección de los desechos comunes de la ciudad y zona en que se encuentre el establecimiento. Es necesario que esta funda con desechos de este tipo no sea arrojada en otros horarios que no corresponden a la recolección de desechos comunes de la entidad encargada de esta tarea.
- Cabe destacar que, una vez realizada la acción de manipulación y desecho, el personal encargado debe realizar un proceso de higiene y sanitización para reintegrarse y continuar con sus demás actividades. **ANEXO 14**
- Por último, se debe tomar conciencia y no olvidar que este tipo de establecimiento es uno de los mayores generadores de desperdicios, por ende, se debe seguir incluyendo la gestión y clasificación de residuos ordinaria. **ANEXO 15**

4.11 Lineamientos del cliente

Todo cliente que frecuente este tipo de establecimiento debe de cumplir con los siguientes parámetros de bioseguridad para su ingreso:

- Uso correcto de la mascarilla quirúrgica y esta debe ser usada en todo momento a excepción del consumo de alimentos.
- Cumplir con normas de bioseguridad de higiene y sanitización al momento que ingresa al establecimiento. Entre estas están: toma de temperatura al ingreso del establecimiento, uso de alcohol o gel antiséptico, desinfección de calzado. Todas estas normas se deben llevar a cabo por el personal de trabajo a cargo en ese momento.
- Los clientes deben mantener el distanciamiento social de 2 metros entre ellos y el personal de trabajo.
- Se debe respetar el aforo máximo del establecimiento, el personal a cargo debe de estar atento y verificar que se cumpla esta normativa y que ningún cliente ingrese si el establecimiento se encuentra al máximo de su capacidad según el aforo correspondiente.

- Los clientes no deben mantenerse de pie al consumir los productos de la cafetería. Si este no desea consumir el producto en las mesas del establecimiento, debe de salir del lugar luego de la compra.
- Si termina de realizar el consumo dentro de la cafetería debe desocupar la mesa y marcharse del establecimiento, ya que es importante que el cliente no haga sobremesa en el lugar y peor aún que no haga uso de la mascarilla luego del consumo de los alimentos. Esto también ayuda a que el establecimiento tenga aforo a más clientes durante sus horarios de apertura.
- Se recomienda que el cliente asista al lugar con ropa cómoda y sin tantas pertenencias. En el caso de las mujeres, se sugiere que no asistan con tacos, porque puede tener un accidente al momento de limpieza de calzado o se puede resbalar por la constante limpieza.
- El cliente debe contar con una puerta de entrada y salida para que no tenga roces con otra persona.
- Concienciar e informar a los clientes con el límite de personas que se pueden reunir por mesa.
- Comunicar a los clientes que estos no deben ir al establecimiento con niños, personas mayores, personas vulnerables y personas que presente sintomatología del COVID-19.

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las conclusiones de este documento son netamente de la información recopilada a través de las herramientas de encuestas a clientes, fichas de observación a establecimientos y entrevista a expertos del sector, específicamente cafeterías. Al igual que los objetivos que fueron planteados al inicio del proyecto.

- Según las encuestas, existe un gran porcentaje de personas que tienen temor al posible contagio del COVID-19 y además de tener poca confianza en las medidas de bioseguridad que han sido aplicadas en los establecimientos de este sector, por ende, la elaboración del protocolo de bioseguridad para cafeterías específicamente colabora para generar confianza en el consumidor de este tipo de establecimiento e incluso gracias al reforzamiento de las medidas de bioseguridad incluidas en el protocolo, contribuye a la prevención y por consiguiente, a la reducción del contagio del COVID-19.
- La adaptación de las buenas prácticas de manufactura de alimentos durante situaciones como la pandemia del COVID-19 realmente no deberían ser de mayor reforzamiento, esto se debe a que este tipo de virus no se propaga por medio de los alimentos y además según las entrevistas a expertos, indican que las medidas que actualmente se están aplicando para asegurar la seguridad en los alimentos, son medidas que debieron aplicarse desde antes y para siempre, por lo que el simple hecho de que los establecimientos de este sector que recién se encuentran aplicando las BPM en los alimentos da como conclusión que no las habían estado aplicando antes.
- La única diferencia considerable es que, durante el manejo de alimentos mediante la aplicación de las BPM, es la incorporación de la mascarilla quirúrgica y cómo deben ser usadas para evitar cualquier tipo de contaminación.
- La optimización del servicio a domicilio y pick up es un punto clave en la reactivación de las cafeterías, ya que el enfoque en la actualidad son estos

servicios según la información proporcionada por las fichas de observación realizadas en las cafeterías.

- En el caso de este tipo de servicios si es necesario la adquisición de medidas de bioseguridad porque si bien se menciona anteriormente que en los alimentos no se puede propagar el virus, los envases o superficies donde son colocados los alimentos si pueden albergar el virus. Por lo que, la optimización y reforzamiento de medidas de bioseguridad en los servicios mencionados además de reactivar este tipo de establecimiento, salvaguardan la salud de las personas.

5.2 Recomendaciones

Las recomendaciones proporcionadas son en base a la implementación del protocolo en establecimientos de alimentos y bebidas, en específico, las cafeterías y facilitar su puesta en práctica.

- Es importante que se implemente el protocolo en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil para verificar la efectividad esperada y cómo funciona este al ponerlo en práctica.
- La aplicación del protocolo debe ser de preferencia en los establecimientos de este tipo que posean lugar propio y servicio a domicilio o pick up, para verificar en su totalidad la eficacia del protocolo en todos sus aspectos y lineamientos propuestos.
- Dentro del presupuesto de este proyecto, se pusieron precios referenciales, sin embargo, se puede llegar a encontrar los ítems con un precio menor del asignado, aunque deben cumplir con los requisitos para que estos sean de calidad y seguridad para el trabajador y el cliente.
- Para el financiamiento de los elementos dentro del protocolo de bioseguridad y que este pueda ser aplicado, es recomendable la búsqueda de otras alternativas de financiamiento además de un préstamo bancario, para así asegurar el aspecto económico del establecimiento y a su vez salvaguardar la salud de trabajadores y clientes.

- Posterior a la aplicación del protocolo en establecimientos de tipo cafetería en la ciudad de Guayaquil, es recomendable que sea utilizado de base para investigaciones futuras y elaboraciones de protocolos que abarquen la totalidad del país o incluso en el mundo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, N. B. (2020). *Guía de Buenas Prácticas de Manipulación y Elaboración para el Sector de la Restauración*. Madrid.
- Baqué Café. (25 de mayo de 2020). *El Blog de Cafés Baqué*. Obtenido de Sugerencias baristas frente al COVID-19: <https://www.baque.com/es/blog/sugerencias-baristas-frente-al-covid-19/>
- Castillo, J. Z. (2020). *Informe de Coyuntura Nro.2, Impactos económicos del COVID 19. Encuesta sobre el impacto y perspectivas del sector de bares y restaurantes*. Guayaquil.
- CEMIOT Internacional. (13 de enero de 2015). *CEMIOT*. Obtenido de Uso de guantes en la Industria Alimentaria: <https://www.cemiot.com/inicio/uso-de-guantes-en-la-industria-alimentaria/>
- Chow, L. S. (2020). Foodservice waging war against COVID-19 crisis and the opportunity. *Environment*, 41-49.
- Consejería de Salud de Murcia. (1 de junio de 2020). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de ¿Cuánto tiempo se puede utilizar una mascarilla quirúrgica?: <https://www.murciasalud.es/preevid/23694>
- Consejería de Sanidad. (2020). *Pautas de desinfección de superficies y espacios habitados por casos en investigación, cuarentena, probables o confirmados de COVID-19. Viviendas, residencias, espacios de pública concurrencia (centros comerciales, supermercados, etc.) y transportes de vi*. Madrid.
- Coria-Lorenzo, J. (2020). Consenso sobre la infección por COVID-19. *Revista de Enfermedades Infecciosas en Pediatría*, 1656-1667.
- El Comercio. (7 de mayo de 2020). 33% de guayaquileños contrajo covid-19, según estudio del Cabildo; Guayaquil seguirá en rojo hasta el 24 de mayo. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/guayaquilenos-contagio-covid19-semaforo-municipio.html>
- Government of the New South Wales . (24 de julio de 2020). *New South Sales Government*. Obtenido de Develop a COVID-19 Safety Plan for your restaurant or cafe to help get your business back to work: <https://www.nsw.gov.au/covid-19/industry-guidelines/restaurants-cafes-food-courts>
- Government of the United Kingdom. (12 de agosto de 2020). *HM Government*. Obtenido de Keeping workers and customers safe during COVID-19 in

restaurants, pubs, bars and takeaway services:
<https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5eb96e8e86650c278b077616/working-safely-during-covid-19-restaurants-pubs-bars-takeaways-140820i.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2020). *Ecuador en cifras* . Obtenido de Población y Demografía: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Instituto para la Calidad Turística Española. (1 de mayo de 2020). *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*. Obtenido de Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS CoV-2: <https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf>

Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados. En N. Malhotra, *Investigación de Mercados* (págs. 79-82). México: Pearson.

Ministerio de Gobierno. (27 de mayo de 2020). *Ministerio de Gobierno*. Obtenido de Desde el 1 de junio se cambian algunas reglas de la semaforización por la emergencia sanitaria: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/desde-el-1-de-junio-se-cambian-algunas-reglas-de-la-semaforizacion-por-la-emergencia-sanitaria/>

Ministerio de Turismo . (21 de mayo de 2020). *Ministerio de Turismo* . Obtenido de Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de Alimentos y Bebidas: Restaurantes y cafeterías al momento de su reapertura, en contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf

Ministerio de Turismo . (2020). *Protocolo General de Medidas de Seguridad para Establecimientos de Alimentos y Bebidas*. Quito .

Ministerio de Turismo. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. Quito.

Ministerio del Ambiente. (2014). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Guía de Buenas Prácticas Ambientales en la oficina: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/02/BPA-Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales1.pdf>

Morillas, A. (2007). Muestreo en poblaciones finitas. *Universidad de Málaga*, 1-30.

Ochoa, C. (27 de febrero de 2015). *Netquest* . Obtenido de Muestreo probabilístico o no probabilístico :

<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura & Organización Mundial de la Salud. (7 de abril de 2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: Orientaciones para las empresas alimentarias*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2020). *Riesgos Sanitarios: Seguridad de los trabajadores e inocuidad*. Santiago: FAO y CEPAL.

Organización Panamericana de Salud & Organización Mundial de Salud. (10 de marzo de 2020). *Infografía-Limpia tus manos con agua y jabón*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/documentos/infografia-limpia-tus-manos-con-agua-jabon>

PNUD Ecuador. (2020). *COVID-19: La pandemia*. Obtenido de La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19: <https://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/coronavirus.html>

Spartan. (2020). *Spartan*. Obtenido de Desinfectante/Sanitizante: <http://www.spartanlatam.com/productos/categoria/80/desinfectantesanitizante.html>

ANEXOS

ANEXO 1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

LICENCIATURA EN TURISMO

Entrevista a expertos

Introducción: La presente entrevista es para conocer las opiniones y sugerencias de expertos en servicio de cafeterías en torno a la actual pandemia y como se debe llevar un servicio seguro para el cliente y los trabajadores del establecimiento.

1. ¿Por qué se implementan medidas generales a todos los establecimientos del sector de alimentos y bebidas sin una clasificación como está en el Reglamento de Alimentos y Bebidas emitido por el Ministerio de Turismo en el año 2018?
2. En el caso de manipulación de alimentos en una cafetería, ¿cuáles serían los requisitos que debe ejecutar el personal de cocina y despacho para el manejo inocuo de alimentos en la actual pandemia?
3. Para el servicio en cafeterías, ¿habría una necesidad de brindar el servicio en un espacio físico o podría ser solo con servicio a domicilio y pick up? ¿Por qué?
4. ¿Cómo debería darse el manejo de servicio a la mesa para una cafetería en la actual pandemia?
5. ¿Cómo se puede distribuir el espacio y las mesas para que se mantenga el distanciamiento social de dos metros entre los clientes dentro del establecimiento?
6. Con respecto al servicio, ¿qué se puede sugerir tanto en la toma de orden, los cobros y transacciones para la prevención del COVID-19 de clientes y trabajadores?

7. ¿Cuál considera que sería la manera más efectiva para reactivar un sector que ha tenido mucha pérdida en los últimos meses, específicamente, las cafeterías?
8. ¿Cuáles serían los requisitos principales y necesarios para seleccionar a los proveedores para una cafetería en torno a una pandemia?
9. ¿Cómo debería ser la recepción de alimentos y materias primas en el que se cumpla el distanciamiento social de ambas partes, trabajadores y proveedores?
10. ¿Cuáles serían las medidas de bioseguridad esperadas por los clientes de cafeterías de la ciudad de Guayaquil?
11. ¿Cuál es el manejo que se debería tener con los trabajadores de las cafeterías para la prevención del COVID-19?
12. Con respecto a las áreas públicas de una cafetería, ¿qué medidas se deben adoptar en los baños, pasillos y cajas que son puntos principales de contagio?
13. ¿Cómo debería ser el manejo de desperdicios dentro de una cafetería para no generar fuentes de contagio?
14. ¿Cuál debe ser el protocolo de desecho de insumos de bioseguridad de los trabajadores de la cafetería?
15. ¿Considera adecuada la prestación del servicio a domicilio en la actualidad?

ANEXO 2

Modelo de ficha (Elaboración propia)

Ficha de observación			
Ficha N°1			
Elaborado por:			
Lugar:	Fecha:		
Indicadores			
Establecimiento/Trabajadores/Clientes	Sí	No	Observaciones
El personal de trabajo cuenta con mascarillas.			
El personal de trabajo utiliza guantes.			
Dentro del establecimiento existen señaléticas que permitan mantener el correcto distanciamiento social de al menos 2 metros entre las personas.			
El establecimiento cuenta con un dispensador de alcohol o gel para los trabajadores.			
El establecimiento cuenta con un dispensador de alcohol o gel para el consumidor o cliente.			
Existe algún encargado de desinfectar y verifique la temperatura de los clientes al momento de ingresar al establecimiento.			
Las mesas y lugares que son ocupados por los clientes son desinfectados continuamente.			
El establecimiento respeta el número de aforo máximo de clientes.			
Manipulación de alimentos	Sí	No	Observaciones
El personal utiliza guantes al momento de manipular los alimentos.			
El personal utiliza mascarilla durante la manipulación de alimentos.			
Los alimentos se sirven en envases desechables.			
Los alimentos se sirven en envases reutilizables.			

ANEXO 3

Encuesta

REACTIVACIÓN DE CAFETERÍAS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

La presente encuesta se realiza con el objetivo de recabar información sobre las perspectivas que tiene el consumidor sobre las cafeterías de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia de COVID-19, para desarrollar un protocolo de bioseguridad que reactive este sector de la ciudad.

Datos Generales

1. Edad

- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- 46-55 años
- 56-65 años

2. Sexo

- Masculino
- Femenino

3. Lugar de residencia

- Guayaquil
- Samborondón
- Durán

Perspectiva del consumidor

4. ¿Ha visitado alguna cafetería ubicada en la ciudad de Guayaquil?

- Sí
- No

5. ¿Considera una necesidad asistir al lugar físico (cafetería) cuando consume un producto?

- Sí
- No

6. ¿Estaría dispuesto a acudir a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19?

Sí

No

7. Si su respuesta es NO ¿Cuál es el motivo por el que no estaría dispuesto a acudir a una cafetería? Seleccione solamente 1 respuesta.

Temor al contagio de COVID-19

Dificultad para movilizarse desde su domicilio

Poca confianza en la bioseguridad de los establecimientos

Disminución del salario

Desempleo

Otros: ____

Comodidad del consumidor

8. De las siguientes medidas de bioseguridad para la prevención del COVID-19, seleccione las que más sean de su agrado: (Seleccione 3)

Bandeja de desinfección para pies al momento de ingresar al establecimiento.

Cabinas de desinfección a base de alcohol.

Limpieza de superficies a base de alcohol en los asientos de los establecimientos.

Distanciamiento de 2 metros entre personas dentro del establecimiento.

Bloqueo de asientos entre consumidores para mantener el distanciamiento.

Desinfección de dinero a base de alcohol.

Otros: ____

9. ¿Considera cómodas las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil?

Sí

No

10. ¿Estaría dispuesto a sacrificar parte de su comodidad al momento de asistir a una cafetería a cambio de acogerse a medidas de bioseguridad que permitan prevenir el contagio del COVID-19?

- Sí
- No

Confianza del consumidor

11. ¿Considera seguras las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil?

- Sí
- No

12. ¿Considera seguro retirarse la mascarilla en un espacio público (cafetería) para el consumo de un producto?

- Sí
- No

13. ¿Le brindaría más confianza contar con cubículos cerrados para el consumo de alimentos dentro de una cafetería?

- Sí
- No

Servicio a domicilio y pick up en las cafeterías

14. ¿Ha realizado un pedido a domicilio a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en los últimos 3 meses?

- Sí
- No

15. ¿El repartidor contaba con las medidas básicas de bioseguridad como:

- El uso de gel o alcohol antiséptico. (Seleccione al menos 3 respuestas)
- Uso de guantes.
- Uso de mascarilla.
- Distanciamiento social al momento de entregar el producto.
- Otros: ____

16. ¿Considera seguro el servicio a domicilio brindado por las cafeterías de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19?

Sí

No

17. ¿Prefiere pedir a domicilio o realizar pick up?

Servicio a domicilio

Pick up

Ambo

Ninguno

18. ¿Ha tenido algún inconveniente con el servicio a domicilio de alguna cafetería de la ciudad de Guayaquil?

Sí

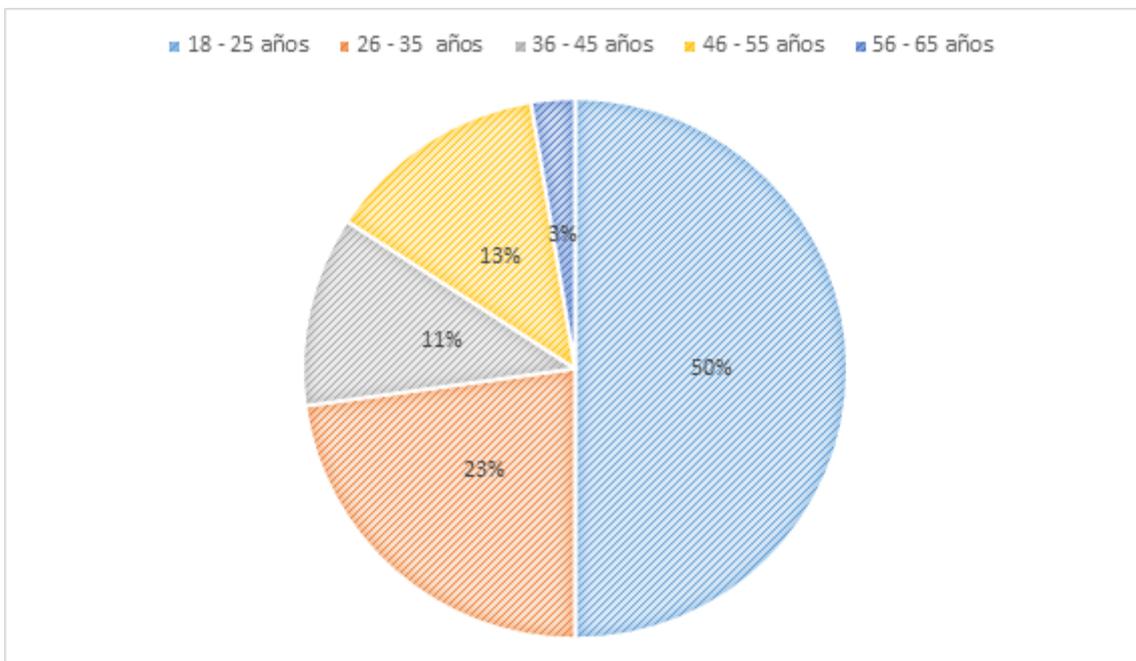
No

19. Si su respuesta es Sí, comente brevemente su experiencia.

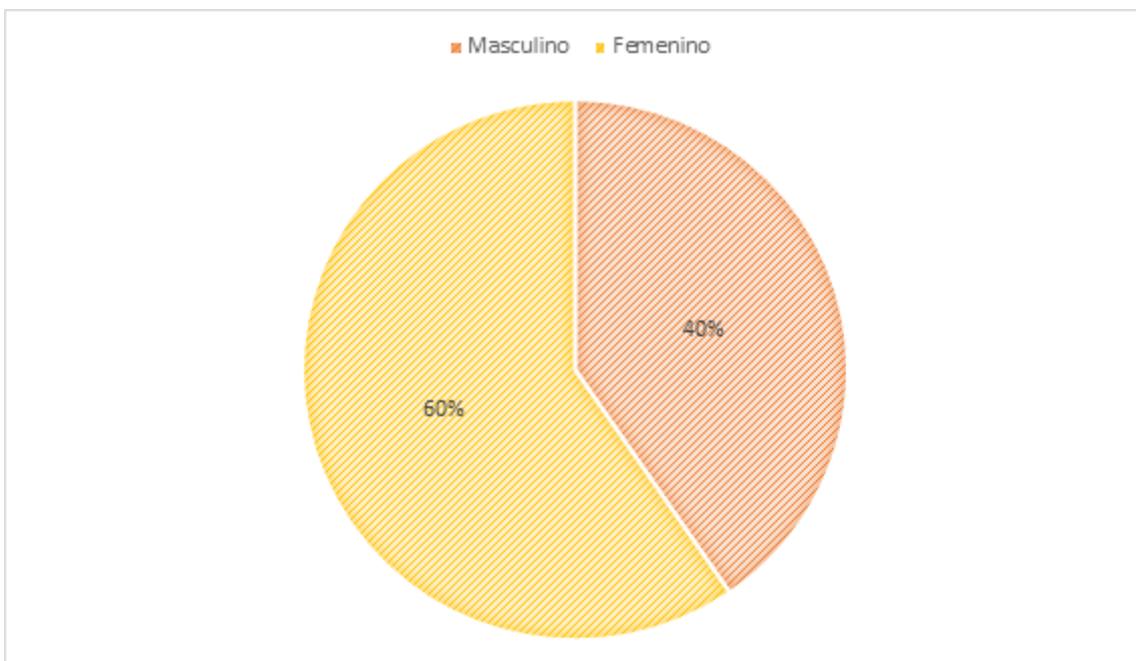
ANEXO 4

Análisis de encuestas (Elaboración propia)

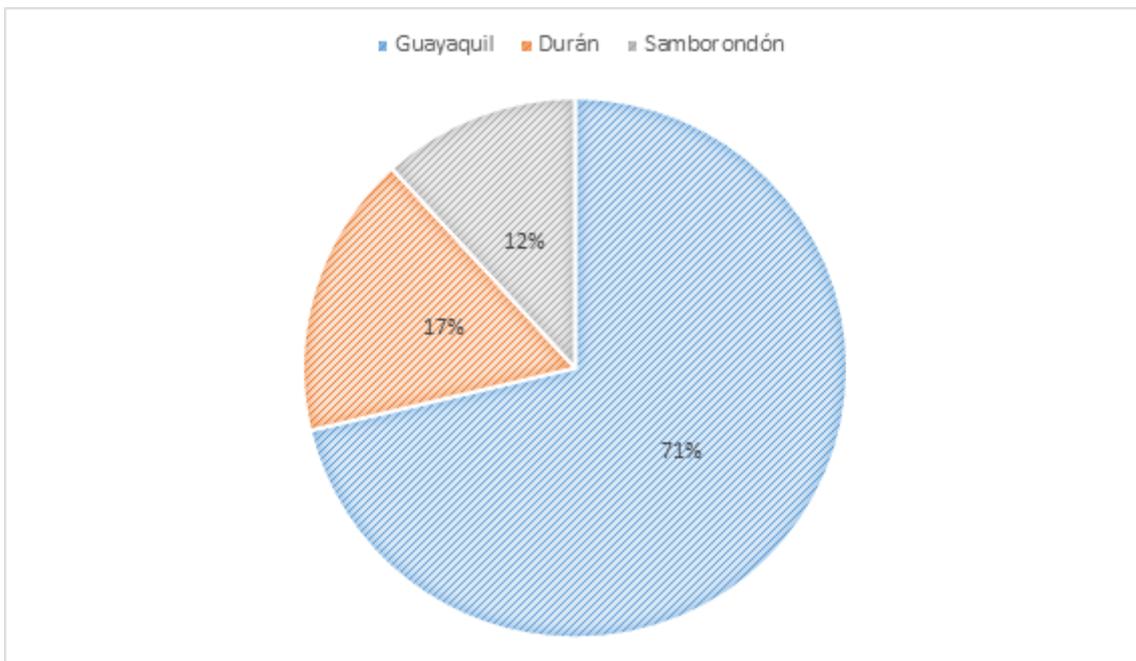
1. Edad



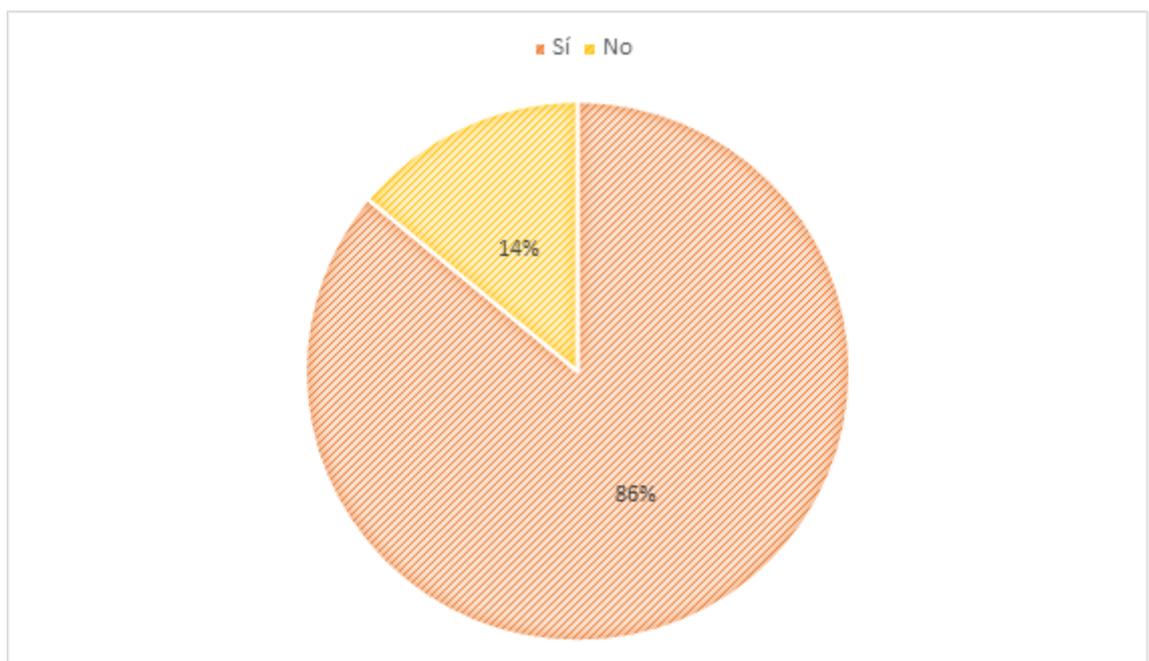
2. Sexo



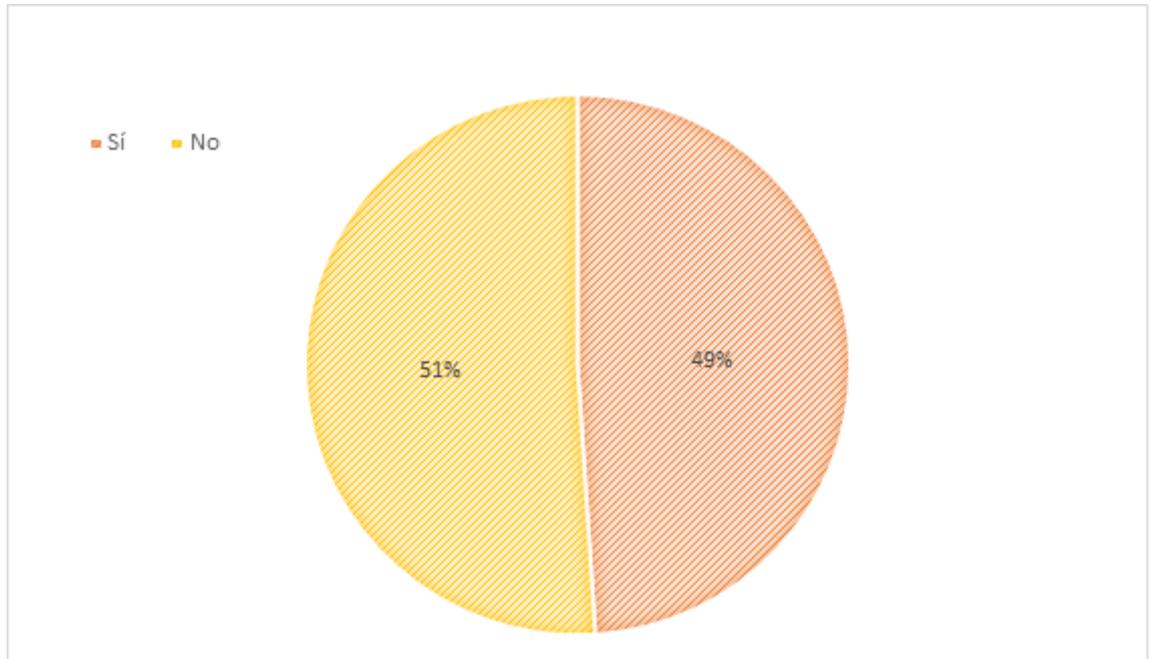
3. Lugar de residencia



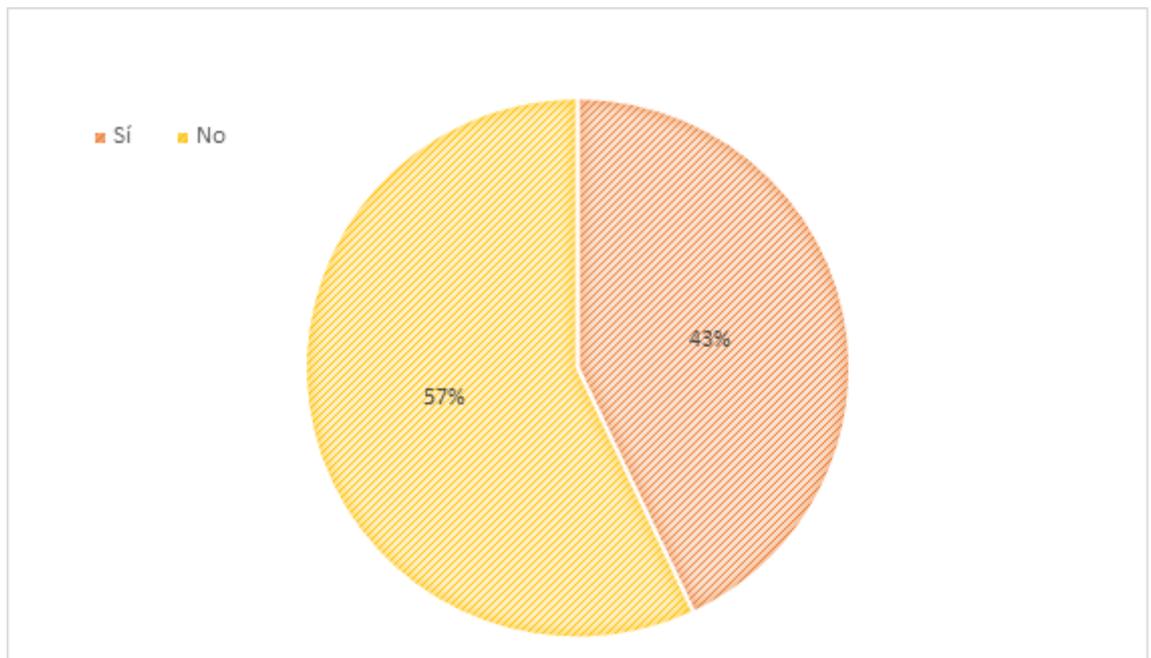
4. ¿Ha visitado alguna cafetería ubicada en la ciudad de Guayaquil?



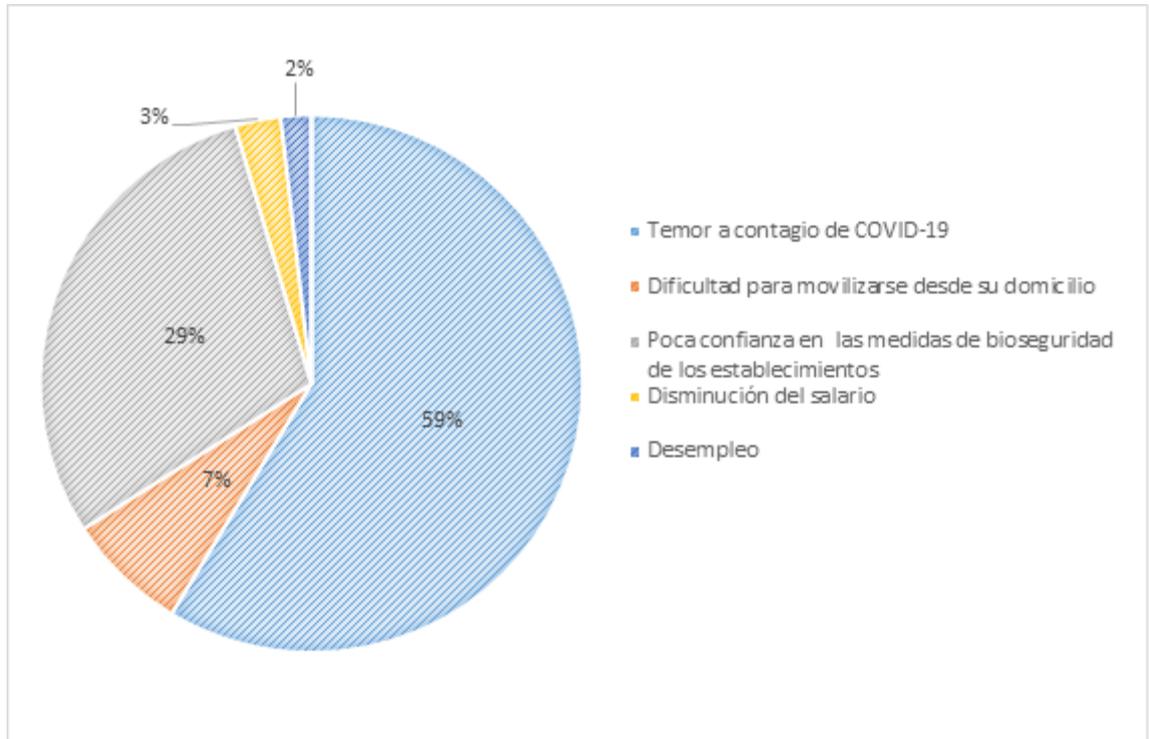
5. ¿Considera una necesidad asistir al lugar físico (cafetería) cuando consume un producto?



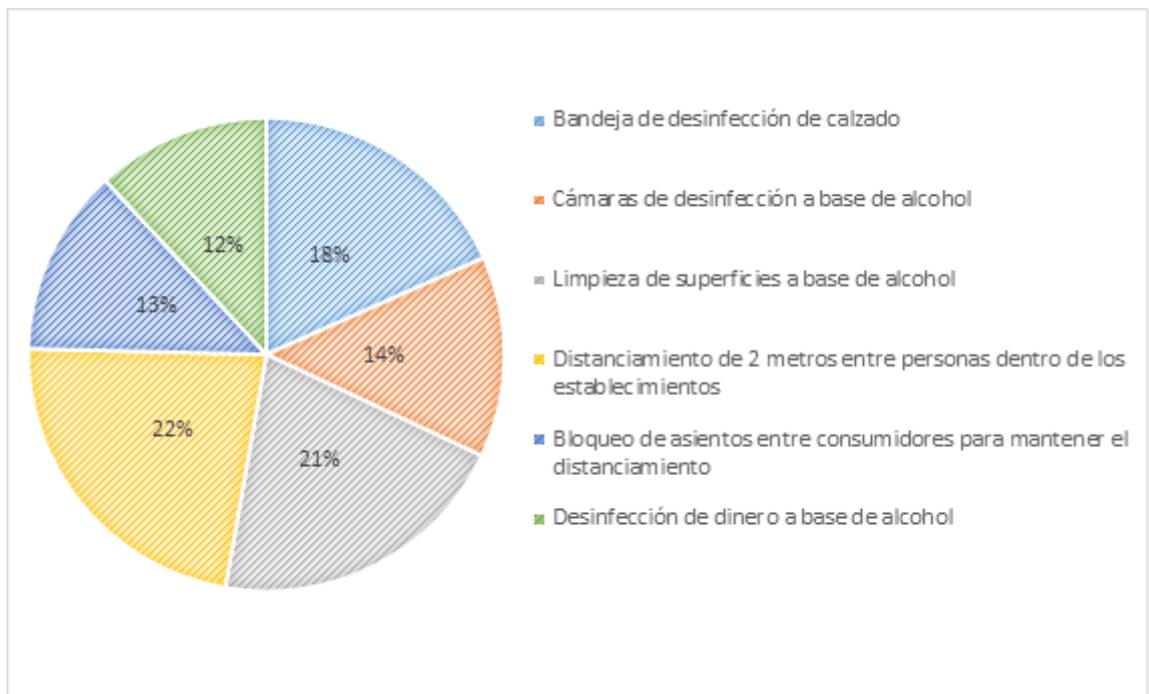
6. ¿Estaría dispuesto a acudir a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19?



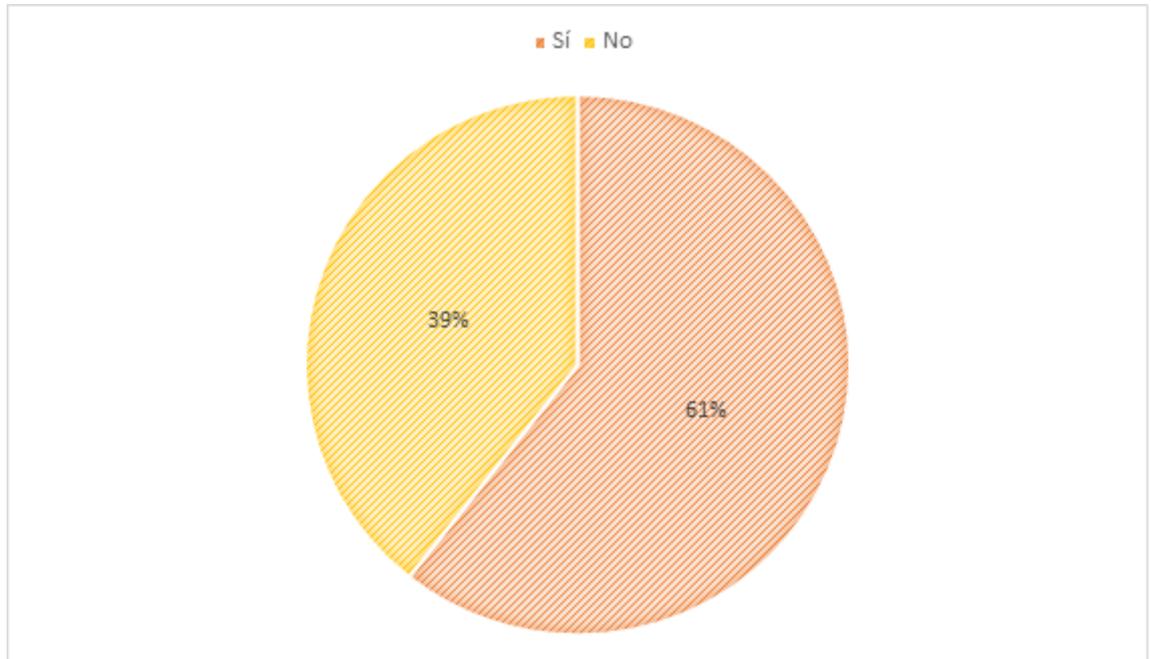
7. Si su respuesta es NO ¿Cuál es el motivo por el que no estaría dispuesto a acudir a una cafetería? Seleccione solamente 1 respuesta.



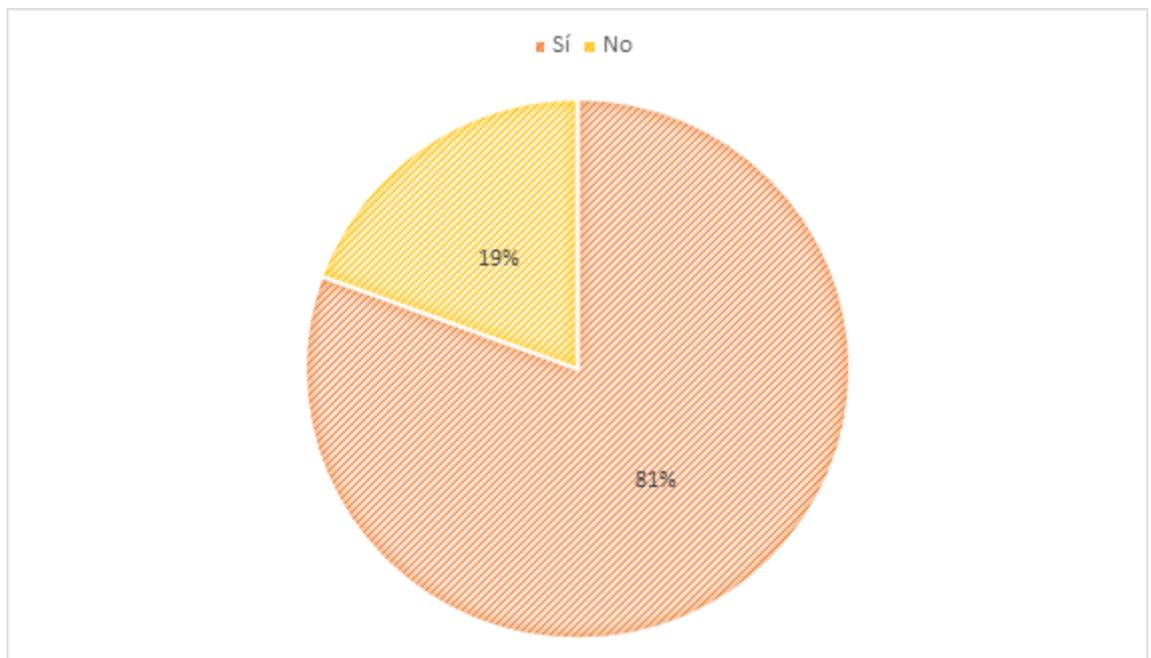
8. De las siguientes medidas de bioseguridad para la prevención del COVID-19, seleccione las que más sean de su agrado: Seleccione 3 respuestas.



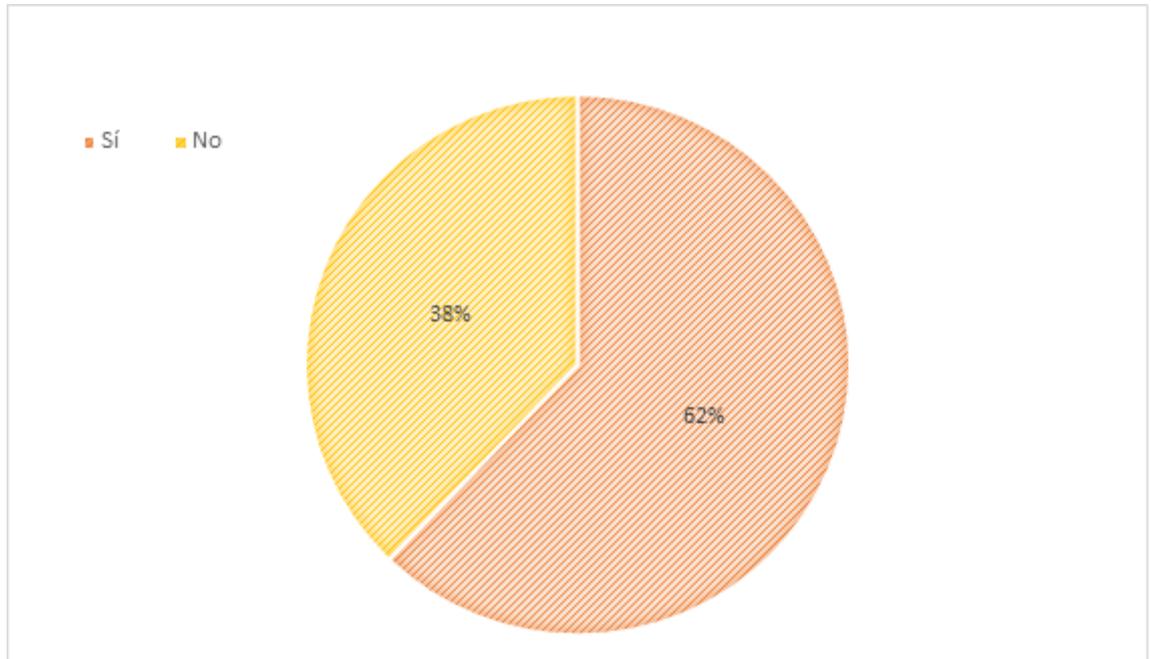
9. ¿Considera cómodas las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil?



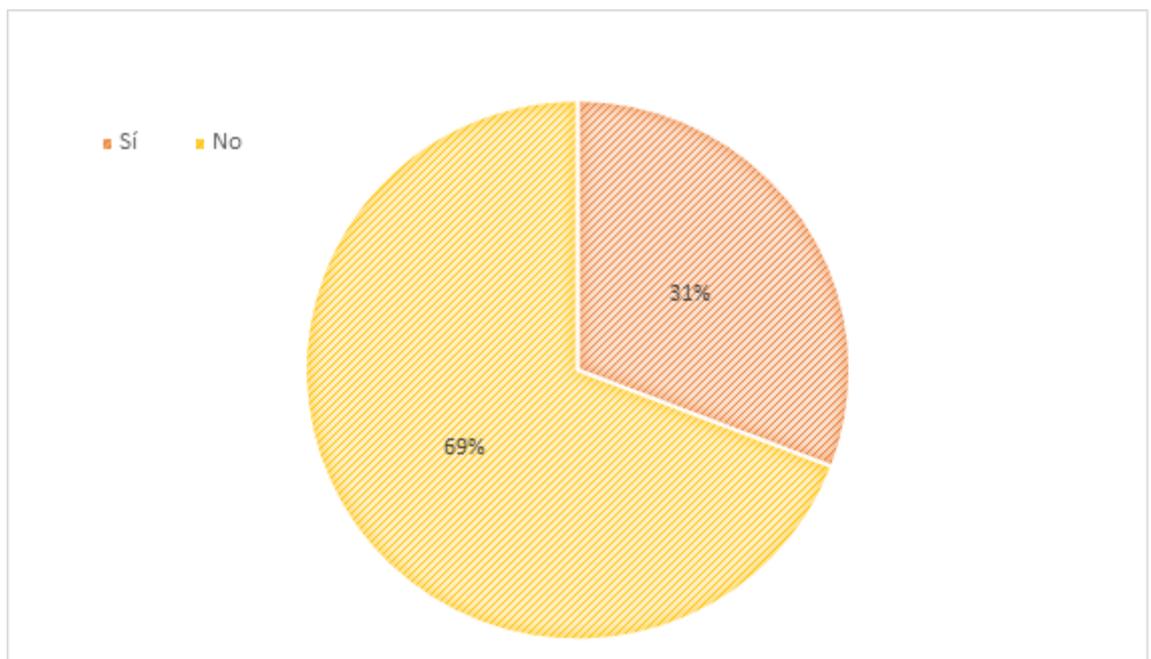
10. ¿Estaría dispuesto a sacrificar parte de su comodidad al momento de asistir a una cafetería a cambio de acogerse a medidas de bioseguridad que permitan prevenir el contagio del COVID-19?



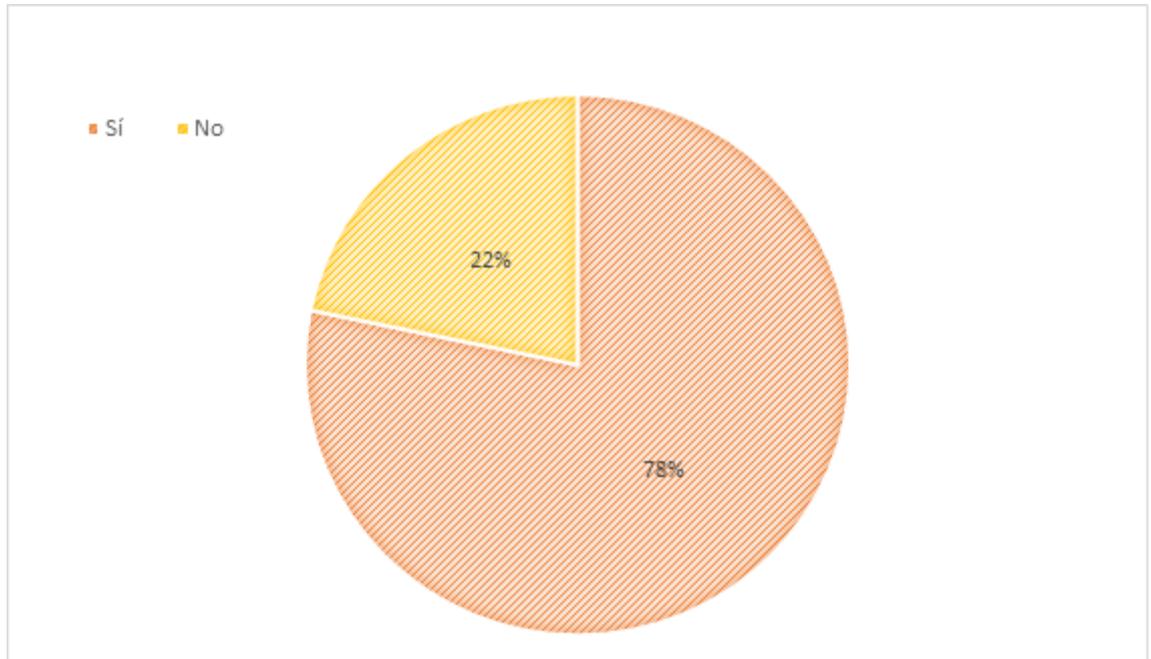
11. ¿Considera seguras las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil?



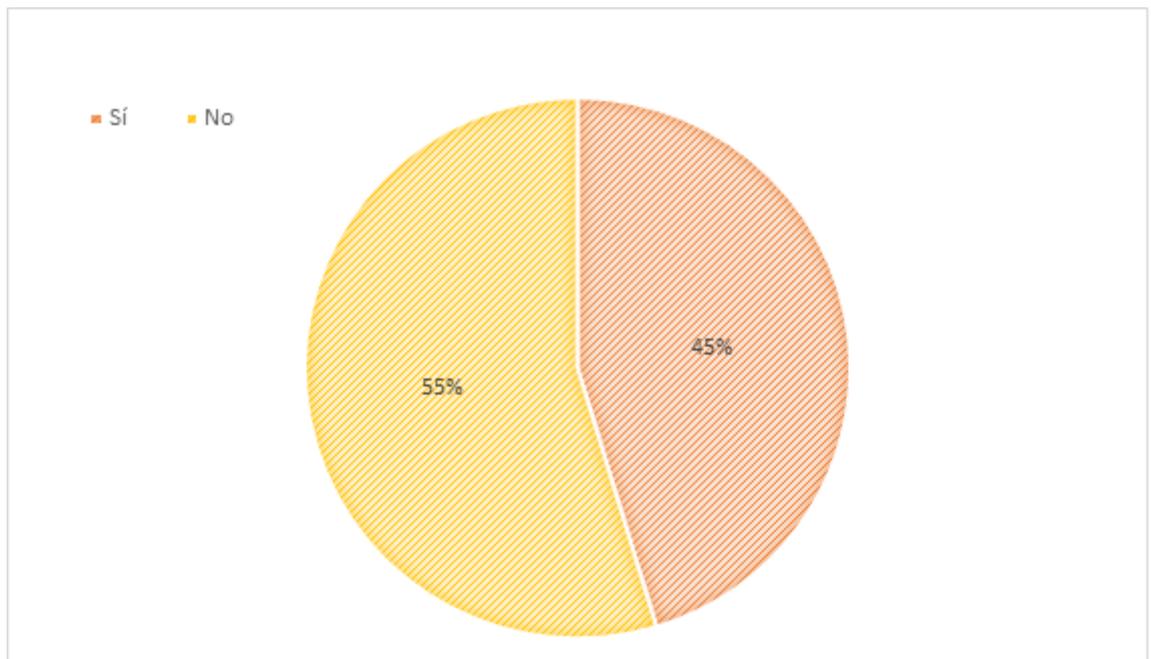
12. ¿Considera seguro retirarse la mascarilla en un espacio público (cafetería) para el consumo de un producto?



13. ¿Le brindaría más confianza contar con cubículos cerrados para el consumo de alimentos dentro de una cafetería?

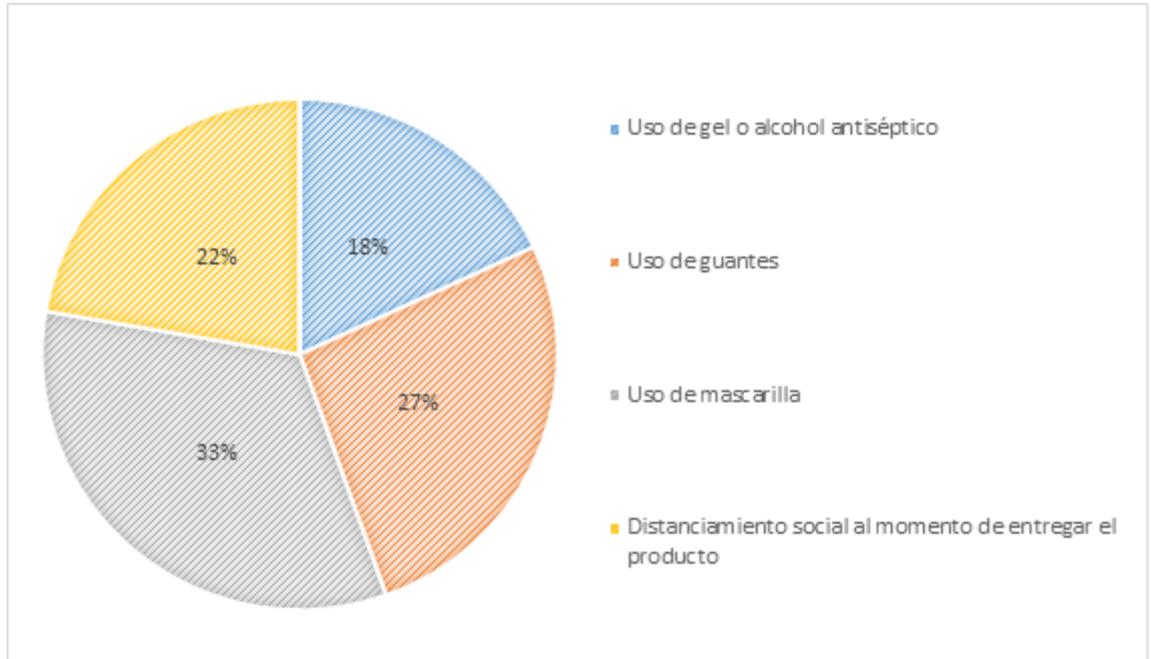


14. ¿Ha realizado un pedido a domicilio a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en los últimos 3 meses?

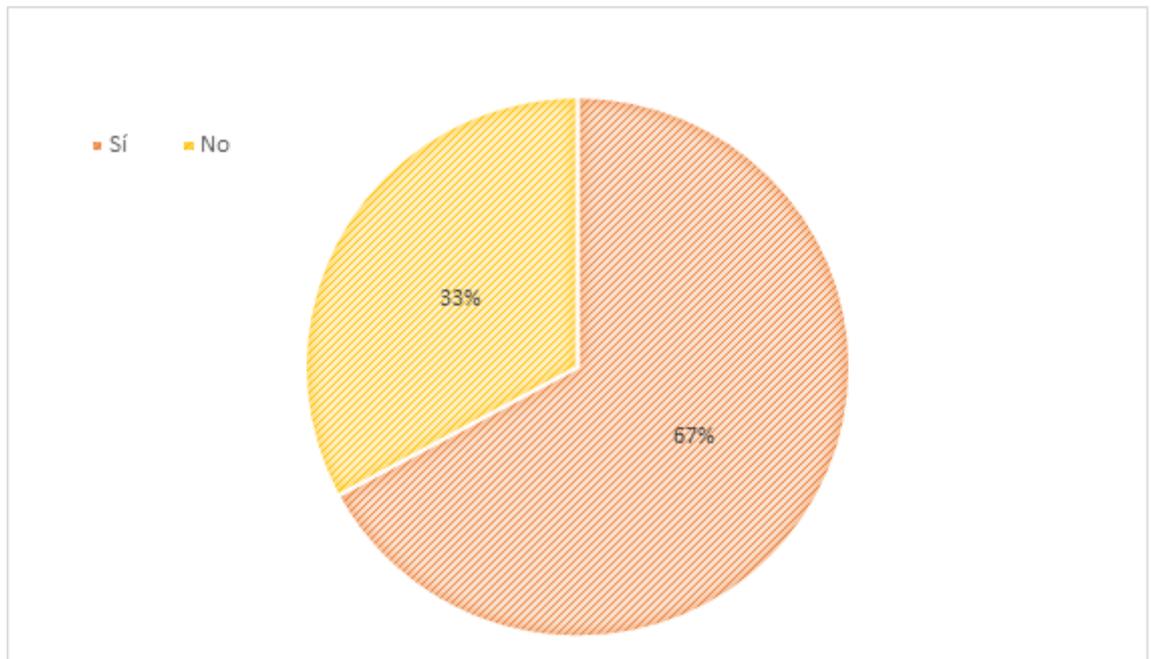


15. Si su respuesta es SÍ. El repartidor contaba con las medidas básicas de bioseguridad como:

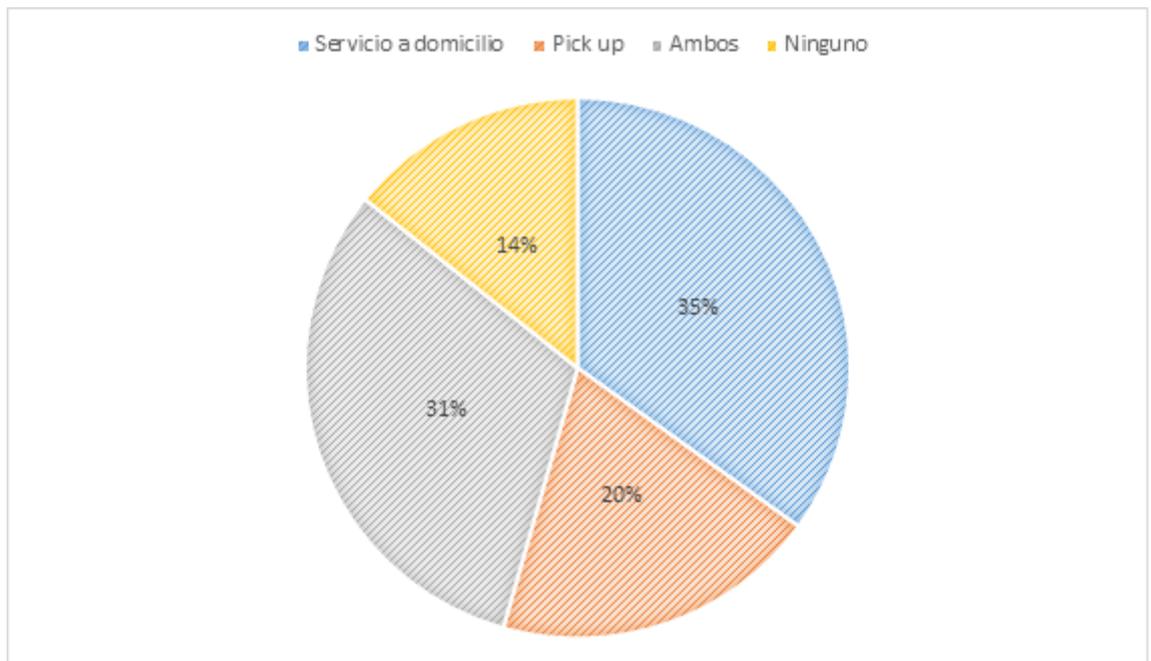
Seleccione al menos 3 respuestas.



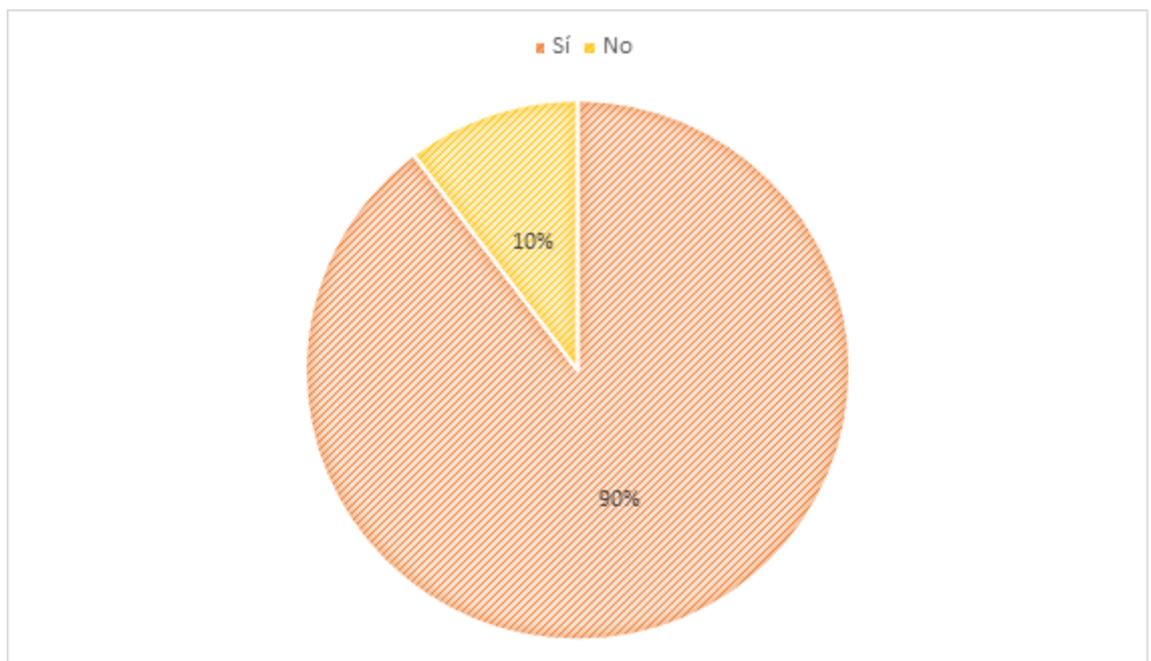
16. ¿Considera seguro el servicio a domicilio brindado por las cafeterías de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19?



17. ¿Prefiere pedir a domicilio o realizar pick up?



18. ¿Ha tenido algún inconveniente con el servicio a domicilio de alguna cafetería de la ciudad de Guayaquil en los últimos 3 meses?



ANEXO 5

Resultados de investigación de mercados – Entrevistas

(Elaboración propia)

Resultados de la investigación de mercados - Entrevistas a expertos		
Fernando Saveedra Sous Chef de Hotel Unipark	Luis Simball Propietario de Lúdica Coffee House	Jomaira Castro Propietaria de Ciudad Café
Los trabajadores tienen sus uniformes dentro del establecimiento, por lo que estos se lavan y planchan en el lugar.	Trabajar con horarios reducidos para proteger a los empleados y clientes.	Priorizar la comodidad y estancia del cliente respetando las medidas de bioseguridad.
Para que el trabajador realice el ingreso debe pasar por varios puntos de desinfección, como cámara de desinfección, bandejas de desinfección, lavado de manos, entre otros lineamientos.	Promoción de productos congelados elaborados por la cafetería para el consumo de clientes que no querían ir al local o realizar pedidos de productos completamente listos.	Reducción de trabajadores por jornada laboral para mantener el correcto distanciamiento social de empleados.
Utilización de acrílico por mesa para garantizar seguridad y evitar al gún tipo de contagio a través de gotículas de un portador confirmado.	Apertura de una terraza para que el cliente pueda asistir al lugar garantizando seguridad y bienestar.	El menú depende de la comodidad del cliente, por lo que se lo da tanto físico como virtual, ya que no todos los clientes están familiarizados con la tecnología.
Menú QR en las mesas del establecimiento para prevenir contagios.	Menú digital para evitar contagios entre clientes y trabajadores.	El método de pago también es opcional, lo pueden realizar a través de tarjetas de crédito o al contado.
Capacitaciones al cuerpo de trabajo para crear consciencia de los peligros y posibles contagios que pueden llegar a contraer si no siguen las adecuadas medidas de bioseguridad.	Informar a través de redes sociales las medidas de seguridad establecidas para que el cliente esté informado en el momento que vaya a asistir al local.	El hecho de brindar el servicio a domicilio genera facilidad para la entrega de los productos, sin embargo, la mejor opción para reactivar este tipo de establecimiento es la reapertura del local para poder brindar experiencias que sirvan para incentivar al consumidor y este regrese posteriormente.
Uso constante de señalética distribuida por todo el establecimiento para que los clientes tengan siempre presente el cuidado que deben tener dentro del lugar.	Incentivar pagos electrónicos a través de tarjetas con chips y se daba un pequeño descuento.	Ofrecer productos de calidad a través de proveedores que nos brinden calidad, como etiquetado correcto y que tengan la temperatura adecuada.
Las buenas prácticas de manufactura deben ser aplicadas en todos los servicios de alimentos y bebidas sin importar que nos encontremos en medio de una pandemia.	Cápsulas de videos de preparaciones en casa como si estuvieran en la cafetería.	Para la recepción de los productos brindados por los proveedores es necesario mantener el distanciamiento social, posterior realizar la revisión de los productos y finalmente realizar la desinfección pertinente de los productos.

Resultados de la investigación de mercados - Entrevistas a expertos

<p>División especializada para el desecho de productos, sean estos propios del establecimiento como desechos comestibles, plásticos, entre otros. Y desechos de insumos médicos.</p>	<p>El servicio a domicilio propio tiene mayor distribución geográfica y los clientes tienen mayor confianza en este.</p>	<p>El uso del servicio a domicilio a través de terceros es de gran ayuda, sin embargo, el poder contar con un servicio a domicilio propio permite ampliar territorios de entrega de productos permitiendo asegurar la calidad de los productos y a su vez generar mayor confianza en el cliente.</p>
<p>El servicio a domicilio propio nos garantiza seguridad con nuestros clientes y con los productos que se ofrecen. Por lo que es la mejor opción para afianzar lazos con estos.</p>	<p>Productos a domicilios son empacados con seguridad y para que el movimiento del delivery no afecte este despacho.</p>	<p>Las medidas de bioseguridad en el sector de alimentos y bebidas deben ser generales para cualquier tipo de establecimiento en la actual pandemia.</p>

ANEXO 6

Resultados de investigación de mercados – Fichas de observación (Elaboración propia)

Resultados de la investigación de mercados – Fichas de observación	
Criterios	
Sección: Establecimiento/trabajadores/clientes	
El personal de trabajo cuenta con mascarillas	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 100% cumple con este criterio de bioseguridad.
El personal de trabajo utilizado guantes	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 75% utiliza guantes, mientras que el otro 25% no los utiliza.
Dentro del establecimiento existen señaléticas que permiten mantener el correcto distanciamiento social de al menos 2 metros entre las personas	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 93% cuenta con la señalética correspondiente de distanciamiento social, mientras que el otro 7% no cuenta con estas señaléticas.
El establecimiento cuenta con un dispensador de alcohol o gel para los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 97% cuenta con dispensadores para los trabajadores, mientras que el otro 3% no cuenta con estos dispensadores.
El establecimiento cuenta con un dispensador de alcohol o gel para el consumidor o cliente	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 93% cuenta con dispensadores para sus clientes o consumidores, mientras que el otro 7% no posee dispensadores para sus clientes.
Existe algún encargado de desinfectar y verificar la temperatura de los clientes al momento de ingresar al establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 86% posee un trabajador designado para realizar esta tarea, mientras que el otro 14% no posee ningún trabajador para realizar esta tarea.
Las mesas y lugares que son ocupados por los clientes son desinfectados continuamente	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, se pudo evidenciar que el 63% desinfecta continuamente las mesas y lugares que son ocupadas por los clientes, mientras que el otro 37% no realiza esta acción.
El establecimiento respeta el número de aforo máximo de clientes	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, el 100% respeta el número máximo de clientes.
Sección: Manipulación de alimentos	
El personal utiliza guantes al momento de manipular los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, el 82% utiliza guantes al momento de manipular los alimentos, mientras que el otro 18% no los utiliza.
El personal utiliza mascarilla durante la manipulación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, el 100% utiliza mascarilla durante la manipulación de los alimentos.
Los alimentos se sirven en envases desechables	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, el 56% de los establecimientos sirven sus productos en envases desechables.
Los alimentos se sirven en envases reutilizables	<ul style="list-style-type: none"> De los 27 establecimientos analizados, el 97% de los establecimientos utiliza envases reutilizables.

ANEXO 7

Resultados de investigación de mercados – Encuestas

(Elaboración propia)

Resultados de la investigación de mercados – Secciones de las encuestas	
Sección 1 Datos generales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De los 384 encuestados el 50% se encuentra en un rango de edad de entre 18 a 25 años, un 23% de encuestados se encuentran en un rango de entre 26 a 35 años, un 11% se encuentra entre los 36 a 45 años, un 13% se encuentra entre los 46 a 55 años y, por último, un 3% en un rango de entre 56 a 65 años. ▪ De estos encuestados el 60% son de sexo femenino y el otro 40% son de sexo masculino. ▪ Por último, de los 384 encuestados el 71% residen en la ciudad de Guayaquil, el 17% residen en la ciudad de Durán y finalmente el 12% son residentes de Samborondón.
Sección 2 Perspectiva del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De los 384 encuestados el 86% ha asistido a una cafetería en la ciudad de Guayaquil al menos una vez, mientras que un 14% no lo ha hecho. ▪ Un 51% de los encuestados no considera una necesidad asistir a una cafetería para el consumo de algún producto de esta clase, mientras que el 49% si lo consideran una necesidad. ▪ Un 57% de los encuestados no estarían dispuestos a acudir a una cafetería en la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19, mientras que el 43% si se encuentran en disposición de hacerlo. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entre las razones más importantes de porque las personas no están dispuestas a acudir a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en el estado actual de la pandemia del COVID-19, el 59% indico que se debe al temor de ser posiblemente contagiados de COVID-19, el 29% indicó que tiene poca confianza en las medidas de bioseguridad de las cafeterías y, por último, el 7%, 3% y 2% , indican que no acuden a una cafetería por la dificultad para movilizarse desde su domicilio, la disminución del salario y el desempleo respectivamente.
Sección 3 Comodidad del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De los encuestados el 22% indicó que el distanciamiento social de 2 metros entre las personas dentro de los establecimientos es la medida de bioseguridad de mayor agrado para ellos, el 21% indicó que la limpieza de las superficies de los establecimientos a base de alcohol es la segunda medida de bioseguridad de más agrado por parte de los encuestados, el 18% indicó que la tercera medida de mayor agrado es la bandeja de desinfección para calzado, el 14% indicó que la cuarta medida de mayor agrado son las cámaras de desinfección a base de alcohol, y el 13% indicó que la quinta medida de mayor agrado es el bloqueo de asientos entre los consumidores para mantener el distanciamiento social y, por último, el 12% indicó que la sexta medida de mayor agrado es la desinfección de dinero a base de alcohol. ▪ Un 61% de los encuestados consideran cómodas las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, mientras que el 39% indicó que no lo son. ▪ Un 81% de los encuestados se encuentran dispuestos a sacrificar parte de su comodidad al momento de asistir a una cafetería a cambio de acogerse a medidas de bioseguridad que permiten prevenir el contagio del COVID-19, mientras que un 19% indicó que no lo están.

Resultados de la investigación de mercados – Secciones de las encuestas	
<p>Sección 4 Confianza del consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El 62% de los encuestados consideran seguras las medidas de bioseguridad implementadas en las cafeterías de la ciudad de Guayaquil, mientras que el 38% no las consideran seguras. ▪ El 69% de encuestados mencionaron que no se sienten seguros al retirarse la mascarilla dentro de las cafeterías al momento de consumir un producto, mientras que el 31% indicó que si se sienten seguros al realizar esta acción. ▪ El 78% de los encuestados indicó que sentirían más confianza realizar la acción de retirarse la mascarilla dentro de una cafetería para consumir algún producto, si estas contaran con cubículos cerrados para la protección de los clientes, por otro lado, el 22% indicó que aún con el hecho de llegar a implementar esta medida de bioseguridad aún se sentirían expuestos.
<p>Sección 5 Servicio a domicilio y pick up</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El 45% de los encuestados indicó que ha realizado al menos un pedido a domicilio a una cafetería de la ciudad de Guayaquil en los últimos 3 meses, mientras que el 55% no ha realizado ningún pedido de esta clase. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Del 45% de los encuestados, es decir, 173 encuestados, que realizaron un pedido a domicilio, el 33% afirmaron que el repartidor contaba con mascarilla, el 27% presencio el uso de guantes por parte del repartidor, el 22% indicó que el repartidor mantuvo el correcto distanciamiento social al momento de entregar el producto y el 18% evidencio el uso de gel o alcohol antiséptico por parte del repartidor. ▪ El 67% indicó que consideran seguro el servicio a domicilio brindado por las cafeterías de Guayaquil, mientras que el 33% indicó no considerarlo seguro. ▪ El 35% de los encuestados prefieren realizar sus pedidos a domicilio, el 20% indicó que prefieren optar por la opción de pick up, el 31% indicó que prefieren ambas opciones y el 14% indicó que no prefieren ninguna de las dos opciones. ▪ El 90% de los encuestados indicó no haber tenido ningún inconveniente con los pedidos a domicilio que han realizado, mientras que el 10% indicó si haber tenido problemas con este tipo de servicio.

ANEXO 8

Matriz resumen de las herramientas de investigación de mercados (Elaboración propia)

Matriz de herramientas de Investigación de Mercados		
Encuesta	Fichas de observación	Entrevistas a expertos
El perfil que predomina dentro de los encuestados con más de un 50% es aquellos que se encuentran en un rango de entre 18 a 25 años, de sexo femenino principalmente y que residen en la ciudad de Guayaquil.	El uso de mascarillas en los establecimientos se da en su totalidad, mientras que el uso de guantes es de un 75%, por lo que no es frecuente más que nada entre los trabajadores de atención al cliente.	El menú debe ser digital y con código QR, ya que es un punto de constante contacto entre clientes y trabajadores.
Más del 85% de encuestados han asistido a una cafetería ubicada en Guayaquil, sin embargo, en el estado actual de la pandemia más del 50% indica que no está dispuesto asistir a una.		La jornada laboral debe reducirse para evitar contagios entre trabajadores y clientes.
Las razones más importantes para no asistir a una cafetería en el estado actual de la pandemia son: el temor al contagio por COVID19 y la poca confianza por las medidas de bioseguridad de estos establecimientos.	Con respecto a la señalética que se deben disponer para el distanciamiento de 2 metros entre personas, se da en un 93% de establecimientos y la otra parte no dispone de esto.	Aperturar terrazas en las cafeterías para que el cliente se sienta con mayor seguridad y no tan preocupado del contagio.
Las medidas de bioseguridad de mayor agrado para los encuestados son: el distanciamiento social de 2 metros y la limpieza de superficies a base de alcohol o soluciones desinfectantes en un 22% y 21% correspondientemente.		Incentivar los pagos electrónicos como un método factible en tiempos de pandemia.
Más del 80% de encuestados está dispuesto a acatar las medidas de bioseguridad para ingresar a una cafetería.		Uso constante de señalética informativa para que los clientes sepan el uso de las instalaciones y lineamientos a ejecutarse dentro del mismo.
El 72% de los encuestados siente confianza por la implementación de cubículos cerrados para el consumo de alimentos dentro de una cafetería como medida de bioseguridad.	En cuanto a un encargado en desinfección de espacios, de clientes y toma de temperatura tenemos que se da parcialmente, por lo menos la desinfección de espacios es un tanto escasa con un 63% y un 86% en cuanto a la toma de temperatura y desinfección de clientes al ingresar.	Las buenas prácticas de manufactura deben ser aplicadas en todo servicio de alimentación sin importar una pandemia.
El 67% de encuestados indicó sentir confianza por el servicio a domicilio, sin embargo, los encuestados	El 100% de los establecimientos de tipo cafetería evaluados cumple	El servicio a domicilio es más eficaz si lo realiza el negocio, sin embargo,

Matriz de herramientas de Investigación de Mercados

restantes no confían en este servicio y, además un 10% indicó haber tenido inconvenientes con el servicio.	con eficacia el número de clientes que pueden ingresar al establecimiento según el aforo máximo que el lugar puede recibir.	cuando este es realizado por terceros, la cafetería debe tomar mayor importancia en el empaque de sus productos para que el delivery no estropee el pedido.
--	---	---

ANEXO 9

Soluciones desinfectantes para superficies, pisos y/o calzado (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2020)

CONSEJO NACIONAL PARA LA IGUALDAD DE DISCAPACIDADES

Consejos para prevenir el COVID-19

En una botella de agua de 1 litro coloque dos tapas de la misma botella llenas de cloro; mezcle bien y utilícelo. Esta **solución desinfectante** dura dos días y sirve para limpiar superficies de uso común.

20 ml de Cloro = 2 tapas de la botella

980 ml de Agua

1 LITRO

LLAMA AL 171 SI PRESENTAS SÍNTOMAS EN GALÁPAGOS COMUNICATE AL 911 VISITA WWW.CORONAVIRUSECUADOR.COM

EL GOBIERNO DE TODOS

Soluciones desinfectantes para superficies, pisos y/o calzado (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de Paraguay, 2020)

DESINFECTÁ TODO

PARA CORTAR LA TRANSMISIÓN DEL VIRUS COVID-19 ES UN MOMENTO QUE OBLIGA A LA DESINFECCIÓN DE OBJETOS Y SUPERFICIES

1- Limpieza de pisos
Se recomienda utilizar una mezcla de soluciones jabonosas o de detergentes comunes o especialmente formulados con agua.

Desinfección
Luego de la etapa de limpieza, le sigue en forma rigurosa la etapa de desinfección, mediante la acción del agua lavandina. (Ver preparación)

2- Limpieza de baños
Artefactos como inodoros, retretes, urinarios y lavatorios, que incluye sus pisos y paredes azulejadas, debe efectuarse en medio acuoso a través del fregado y expulsión de la suciedad, con soluciones de detergentes o jabones.

Desinfección
Previo limpieza, este procedimiento se sella mediante la acción del agua lavandina diluida, sola, sin agregados, dejando actuar 10 minutos como mínimo. (Ver preparación)

PREPARACIÓN PARA LA DESINFECCIÓN CON LAVANDINA

La lavandina contiene distintos grados de concentración de hipoclorito, verificar siempre la etiqueta de concentración del producto.
* Preparación, fuente: UNA - Facultad de Ciencias Químicas

2,5% 960 ml de agua + 40ml de lavandina	4% 975 ml de agua + 25ml de lavandina	6% 985 ml de agua + 17ml de lavandina
---	---	---

PRECAUCIÓN

No mezclar la lavandina con otros productos. Si se mezcla con detergente pierde su poder desinfectante. Al mezclar con sustancias ácidas como el vinagre resulta tóxico. No utilizar agua caliente; la acción bactericida de la lavandina disminuye al aumentar la temperatura.

- COLOCAR EN UN RECIPIENTE OPACO
- PREPARAR SOLO LA CANTIDAD QUE SERÁ UTILIZADA



Ministerio de
**SALUD PÚBLICA
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

ANEXO 10

Instructivo del uso de la mascarilla

(Organización Panamericana de Salud & Consejería de Salud de Murcia, 2020)

1. Se debe usar mascarilla en todo momento, sin embargo, en el caso del personal de las cafeterías, se debe hacerlo cuando se ofrezca el servicio al cliente y en el que haya proximidad con personas dentro y fuera del lugar de trabajo.
2. La mascarilla no debe estar en mal estado cuando se vaya a hacer uso de la misma.
3. Antes de ubicarse la mascarilla debe realizar la correcta higiene de manos.
4. La mascarilla debe cubrir completamente la nariz y boca y no debe haber separación entre la mascarilla y la cara por lo que se recomienda anudarla lo que más se pueda para que esto no ocurra.
5. Cambiar la mascarilla cuando esta llegue a humedecerse o a ensuciarse.
6. Cuando se vaya a quitar la mascarilla, tenga en cuenta que esta no quede colgando alrededor de su cuello.
7. Debe hacer una correcta higiene de manos en el momento que se toque, quite o deseche la mascarilla.
8. No reutilice las mascarillas de un solo uso (quirúrgicas), deséchelas luego de terminado su tiempo de vida útil.
9. Las mascarillas de tipo FPP (Filtering Face Piece) no deben ser utilizadas más de 8 horas estas son las usadas en centros médicos por la alta carga viral de estos espacios, mientras que en las de tipo MQ (Mascarillas Quirúrgicas) no debe exceder una duración máxima de 4 horas y son recomendadas para la actividad diaria.

ANEXO 11

Instructivo del uso de guantes

(CEMIOT, 2015)

1. No usar guantes que sean de látex, porque no es adecuado para la práctica alimentaria debido a que puede causar reacciones alérgicas en los consumidores, por lo que se recomienda el uso de guantes de vinilo.
2. Los guantes deben ser de colores para no confundirlo con ningún alimento o el desprendimiento de estos.
3. Antes de utilizar guantes hay que proceder al correcto lavado de manos y deben retirarse todo tipo de anillos, relojes, pulseras, entre otros.
4. El par de guantes deben estar limpios y en buen estado, también se deben usar solo para la manipulación de alimentos que hayan tenido cocción previa.
5. Los guantes deben ser cambiados para prácticas distintas o cuando se acabe cada servicio, también cuando estos se hayan contaminado, hay que desecharlos y hacer uso de unos nuevos.
6. Debe lavarse y secarse las manos de manera correcta luego de quitarse los guantes, ya que el ambiente húmedo debajo de los guantes ocasiona el crecimiento de bacterias en la piel.
7. No reutilizar los guantes, porque hay una gran probabilidad de que estos ya estén contaminados.
8. Cuando la persona que hace uso de los guantes toma un descanso o va al baño, debe retirarse los guantes y desecharlos.

ANEXO 12

Catálogo de productos, soluciones desinfectantes y sanitizantes (Spartan, 2020)

Producto	Composición	Detalle y Aplicación	Ilustración
GS Neutral Disinfectant Cleaner®	Amonio cuaternario Uso: 2 onzas por galón.	Desinfectante que permite acabar con una gran diversidad de microorganismos y que se puede utilizar sobre: Superficies duras y no porosas como, por ejemplo: pisos, paredes, superficies metálicas, acero inoxidable, porcelana y baldosas de cerámica vidriada.	
GS High Dilution Disinfectant® 256	Fosfato Uso: 0.5 onza por galón.	Desinfectante que permite realizar una limpieza, desodorización y desinfección de superficies duras y no porosas como, por ejemplo: pisos, paredes, acero inoxidable, porcelana, baldosas de cerámica y superficies plásticas.	

Producto	Composición	Detalle y Aplicación	Ilustración
<p>PSQ II</p>	<p>Amonio cuaternario</p> <p>Uso: 2 a 4 onzas por galón.</p>	<p>Desinfectante de fácil y rápido uso para la desinfección de superficies duras y no porosas y que impide el olor y crecimiento de hongos y moho.</p>	
<p>Profect® Healthcare Disinfecting Wipes</p>	<p>Alcohol</p>	<p>Toallas desinfectantes que permiten la fácil y rápida limpieza de bacterias con un 99% de eficacia.</p> <p>Este producto desinfecta superficies duras y no porosas para evitar y controlar la posible contaminación cruzada que puede aparecer sobre estas superficies.</p>	
<p>Clorin</p>	<p>Hipoclorito de sodio</p>	<p>Desinfectante para áreas y superficies en contacto con los alimentos.</p>	

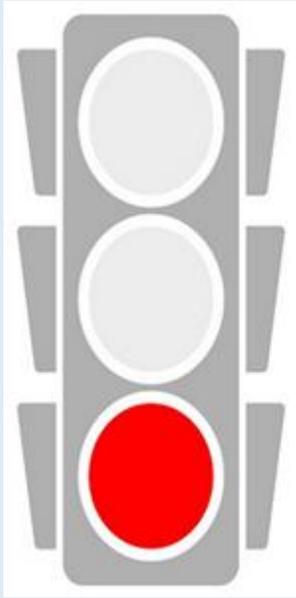
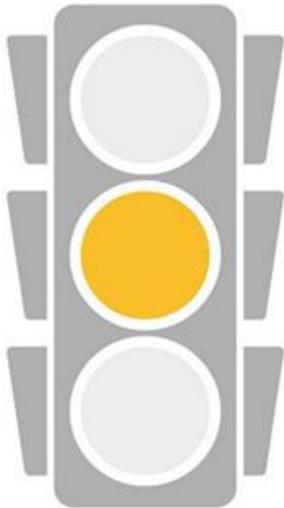
Producto	Composición	Detalle y Aplicación	Ilustración
Clean By Peroxy	<p>Peróxido de hidrógeno</p> <p>Uso: 4 mililitros por 1 litro (vidrios y espejos), 15 a 30 mililitros por 1 litro (limpieza ligera), 312 mililitros por 10 litros (limpieza mediana), 45 a 90 mililitros por 1 litro (limpieza pesada y desengrasante), 7.8 mililitros por 1 litro (trapeado diario) y 156 mililitros por 10 litros (limpieza de alfombra).</p>	<p>Desinfectante multiusos que permite la desinfección de suciedades orgánicas y residuos grasos.</p> <p>No diluir en baldes, pulverizadores y frascos de metales para no desestabilizar el producto.</p>	
Foamy Q & A®	<p>Ácido fosfórico</p> <p>Uso: 12 onzas por galón (limpieza pesada), 6 onzas por galón (limpieza moderada) y 3 ½ onzas por galón (limpieza ligera).</p>	<p>Desinfectante eficaz para el mantenimiento y limpieza de duchas, sanitario y superficies similares.</p>	
Metaquat	<p>Amonio cuaternario</p> <p>Uso: 0.5 por 1 litro.</p>	<p>Sanitizante efectivo para la eliminación de grasas y limpieza sobre superficies duras y no porosas.</p>	

Producto	Composición	Detalle y Aplicación	Ilustración
NABC®	<p>Amonio cuaternario</p> <p>Uso: 7 onzas por 1 litro.</p>	<p>Desinfectante para aplicar sobre superficies duras y no porosas. Permite eliminar bacterias encontradas en urinales y sanitarios, y también permite la limpieza de baños, cómodas, cerámica, mesones y paredes.</p>	
PAA Sanitizer FP	<p>Peróxido acético</p> <p>Uso: 1 onza por galón.</p>	<p>Sanitizante utilizado en la desinfección de superficies duras y no porosas que hayan estado en contacto con alimentos. Entre estas: paredes, pisos, equipos de refrigeración, lavabos. Por último, también permite la desinfección de utensilios de comida.</p>	
Sani T-10	<p>Amonio cuaternario</p> <p>Uso: ¼ onza por galón (esterilizante), ¾ onza por galón (desinfección y desodorización) y 2 onzas (fungicidas).</p>	<p>Sanitizante utilizado para desinfectar superficies en contacto con alimentos, utensilios de cocina y utensilios de comedor.</p>	

Producto	Composición	Detalle y Aplicación	Ilustración
Alcohol Gel 70%	Etanol	Antiséptico para la desinfección de manos con un 99% de efectividad.	
Golden Glo	Detergente neutro concentrado Uso: 10 mililitros por 1 litro.	Detergente utilizado para la limpieza y lavado manual de loza y utensilios. Remueve grasas, manchas y bacterias.	
Dishwasher HP 100	Detergente alcalino	Desinfectante para la limpieza y el lavado de máquinas lavavajillas y túneles lavaplatos.	

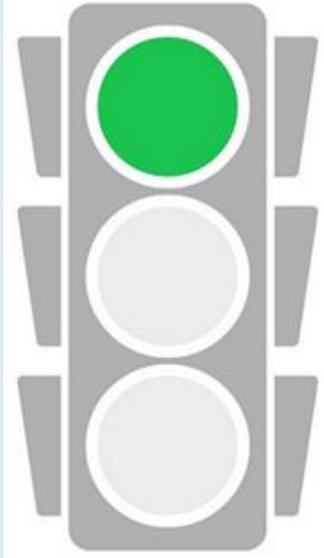
ANEXO 13

Sistema de semaforización en Ecuador (Ministerio de Gobierno, 2020)

Sistema de semaforización en Ecuador	
<p>Semáforo Rojo</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Toque de queda desde las 18h00 hasta las 05h00.• Vehículos particulares (incluye motos) circulan 2 días a la semana.• Taxis y transporte mixto circulan considerando placa par e impar todos los días.• Transporte institucional circula todos los días, sin restricción de placa.• Transporte urbano con restricciones, según disposiciones.• Atención Médica se autoriza todo tipo de consultas médicas.• Transporte interprovincial se mantienen prohibidas las operaciones.• Profesionales del Derecho están autorizados a movilizarse con su credencial.• Teletrabajo priorizar su aplicación, tanto sector público como privado.
<p>Semáforo Amarillo</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Toque de queda desde las 21h00 hasta las 05h00.• Vehículos particulares (incluye motos) par e impar, de lunes a sábado.• Taxis y transporte mixto circulan considerando placa par e impar todos los días.• Transporte institucional circula sin restricción de placa.<ul style="list-style-type: none">• Transporte urbano al 50% de su aforo.• Transporte interparroquial autorizado a circular.• Transporte intracantonal solo autorizados entre cantones con el mismo color.• Transporte interprovincial entre cantones de provincias colindantes.• Restaurantes podrán operar solo en el 30% de su aforo.• Teletrabajo priorizar su aplicación, tanto público como privado.• Protocolos las empresas están obligadas a expedir un protocolo de bioseguridad considerando los lineamientos establecidos en la Guía y Plan General para el Retorno Progresivo a las Actividades Laborales, no se requerirá su aprobación por parte del COE (nacional, provincial, cantonal).

Sistema de semaforización en Ecuador

Semáforo Verde



- **Toque de queda** desde las 24h00 hasta las 05h00.
- **Vehículos particulares** no circula el 30% de los vehículos.
 - **Taxis y transporte mixto** circulan todos.
- **Transporte institucional** circula sin restricción de placa.
- **Transporte urbano** al 50% de su aforo, o todos sentados.
- **Transporte intercantonal** solo autorizado entre cantones con el mismo color.
- **Transporte interprovincial** se mantiene prohibido a nivel nacional.
- **Restaurantes** podrán operar solo con el 50% del aforo.
- **Teletrabajo** priorizar su aplicación, tanto público como privado.

ANEXO 14

Lavado de manos frente a la propagación de enfermedades como el COVID-19
(Organización Panamericana de Salud & Organización Mundial de Salud, 2020)



Limpia tus manos

CON AGUA Y JABÓN

 Duración de este procedimiento: 40-60 segundos

- 

0 Mójese las manos con agua.
- 

1 Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos.
- 

2 Frótese las palmas de las manos entre sí.
- 

3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.
- 

4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
- 

5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
- 

6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrápandolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
- 

7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
- 

8 Enjuáguese las manos con agua.
- 

9 Séquese con una toalla desechable.
- 

10 Sírvese de la toalla para cerrar el grifo.
- 

11 Sus manos son seguras.

Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19

OPS Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud
www.paho.org/coronavirus

Conócelo. Prepárate. Actúa.
www.paho.org/coronavirus

ANEXO 15

Clasificación de residuos en establecimientos de alimentos y bebidas (Ministerio del Ambiente, 2014)

Tipo de contenedor	Tipo de contenido a depositar	Ilustración
Contenedor y funda verde	Orgánico	
Contenedor y funda azul	Plástico	
Contenedor y funda negro	Ordinario	
Contenedor y funda plomo	Papel – cartón	