

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

*TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLERATO*

**EFFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE
INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL
RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO
2020 A MAYO 2021.**

ANA LUCIA ARAYA CHAVES

Setiembre, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
DEDICATORIA.....	13
AGRADECIMIENTO	14
CARTA DECLARACIÓN JURADA	15
CARTA APROBACIÓN TUTORA.....	16
CARTA APROBACIÓN LECTOR	17
CARTA APROBACIÓN CENIT	18
RESUMEN.....	19
ABSTRACT.....	22
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	25
1.1. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	26
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales	26
1.1.2. Delimitación del problema	33
1.1.3. Justificación	33
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	34
1.3. OBJETIVOS.....	34
1.3.1. Objetivo general.....	35
1.3.2. Objetivos específicos.....	35
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	36
2.1. MARCO TEÓRICO.....	37
2.1.1. COVID-19	37
2.1.2. Primer caso confirmado de COVID-19 en Costa Rica	37
2.1.3. Conceptos principales del COVID-19.....	39
2.1.3.1. Orden sanitaria.....	39
2.1.3.2. Pandemia.....	40
2.1.3.3. Distanciamiento social- “Burbujas sociales”	41
2.1.4. Medidas del Gobierno para mejorar la economía en Costa Rica	42

2.1.4.1. Toque de queda	42
2.1.4.2. El Martillo y El baile	45
2.1.4.3. Modelo de Gestión Compartida “Costa Rica trabaja y se cuida”	47
2.1.5. Factores Externos	48
2.1.5.1. Aforo	48
2.1.5.2. Restricción Vehicular	50
2.1.5.3. Acatamiento de medidas sanitarias (uso de mascarilla, aplicación alcohol gel).....	54
2.1.5.4. Cierres temporales por órdenes del Ministerio de Salud	60
2.1.6. Factores Internos	62
2.1.6.1. Reducción de jornada laboral	62
2.1.6.2. Servicio al cliente	63
2.1.6.3. Disminución en cantidad de alimentos preparados	64
2.1.6.4. Cambios en el horario de funcionamiento	65
2.1.7. Medidas implementadas por el restaurante La Montaña.....	66
2.1.7.1. Servicio express	66
2.1.7.2. Cambio de horario.....	67
2.1.7.3. Reducción de jornada en el personal	68
2.1.7.4. Amplitud del local.....	68
2.2. MARCO CONTEXTUAL	69
2.2.1. Antecedentes del Restaurante.....	69
2.2.2. Historia.....	71
2.2.3. Valores	72
2.2.4. Organigrama Restaurante La Montaña	72
2.2.5. Competencia del Restaurante La Montaña	73
2.2.6. Restaurante La Montaña y la capacidad del local	73
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	74
3.1. ENFOQUE	75
3.1.1. Enfoque Cuantitativo.....	75
3.1.2. Enfoque Cualitativo	76
3.1.3. Enfoque Mixto	77
3.2. ALCANCE	78
3.3. DISEÑO.....	79

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	82
3.4.1. Población	82
3.4.2. Tipo de muestra	83
3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión	85
3.4.4. Consideraciones éticas	85
3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	87
3.5.1. Estudio cualitativo	87
3.5.2. Estudio cuantitativo	89
3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS	90
3.7. ESTRATEGIAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	94
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	97
4.1. GENERALIDADES	98
4.1.1. Fases previas a la entrevista	98
4.1.2. Características del entrevistado	98
4.1.3. Resultados estudio cualitativo	99
4.1.3.1. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19	99
4.1.3.2. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña ...	106
4.1.3.3. Medidas implementadas en el restaurante La Montaña a causa de la pandemia	118
4.1.4. Resultados estudio cuantitativo	128
4.1.4.1. Datos generales	129
4.1.4.2. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19	132
4.1.4.3. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña ...	139
4.1.4.4. Medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia	165
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	185
5.1. GENERALIDADES	186
5.1.1. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19	186
5.1.2. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña	188
5.1.3. Medidas implementadas en el restaurante La Montaña a causa de la pandemia	190
5.2. GENERALIDADES ESTUDIO CUANTITATIVO	192

5.2.1. Datos generales	192
5.2.2. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19.....	193
5.2.3. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña	194
5.2.4. Medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia	199
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	203
6.1. CONCLUSIONES.....	204
6.2. RECOMENDACIONES.....	207
6.3. CONCLUSIONES ESTUDIO CUANTITATIVO	211
6.4. RECOMENDACIONES ESTUDIO CUANTITATIVO	216
REFERENCIAS	220
ANEXOS.....	228
Anexo N° 1 Guía de Entrevista	229
Anexo N° 2 Consentimientos firmados	235
Anexo N° 3 Entrevistas realizadas.....	248
Anexo N° 4 Guía de Cuestionario	306
Anexo N° 5 Carta de la persona responsable de la entidad	318

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Criterios de inclusión y de exclusión	85
Tabla 2: Operacionalización de las variables	92
Tabla 3: Análisis de datos cualitativo	94
Tabla 4: Análisis de datos cuantitativo	95
Tabla 5: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S	100
Tabla 6: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020.....	102
Tabla 7: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020.....	104
Tabla 8: Servicio al cliente	107
Tabla 9: El servicio al cliente del restaurante La Montaña	109
Tabla 10: Tiempo de espera en las órdenes servidas	110
Tabla 11: Calidad del producto ofrecido en el restaurante La Montaña.....	112
Tabla 12: Ley N. 9832.....	114
Tabla 13: Relación entre los colaboradores por horarios rotativos.....	115
Tabla 14: Forma en que se aplica la jornada de trabajo por el COVID-19.....	117
Tabla 15: Personal laborando con el servicio express	119
Tabla 16: Restaurante con servicio express y abierto al público	120
Tabla 17: Cambio de horario.....	122
Tabla 18: Cantidad de trabajo por promoción de lunes	123
Tabla 19: Cumplimiento de medidas sanitarias.....	125
Tabla 20: Rotulación de medidas sanitarias.....	126
Tabla 21: Seguimiento para cumplir con las medidas sanitarias	127
Tabla 22: Género de los clientes recibidos	129
Tabla 23: Rango de edad de los clientes recibidos	130
Tabla 24: Rango de nivel socioeconómico.....	131
Tabla 25: Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?	132
Tabla 26: En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?.....	133
Tabla 27: Desde que se inició con la restricción vehicular en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?	135
Tabla 28: De acuerdo al control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?	136
Tabla 29: Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontrábamos abiertos al público y por qué?.....	138
Tabla 30: ¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?	139
Tabla 31: ¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?.....	140
Tabla 32: ¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?	141
Tabla 33: ¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?.....	142

Tabla 34: En relación a la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?	143
Tabla 35: ¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?	144
Tabla 36: Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)	145
Tabla 37: Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?	147
Tabla 38: Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?	148
Tabla 39: ¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos? Opción Múltiple	149
Tabla 40: ¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago? Explique.	150
Tabla 41: Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación al servicio al cliente	151
Tabla 42: En relación a nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?	153
Tabla 43: ¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?	154
Tabla 44: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Precio	155
Tabla 44.1: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Calidad	156
Tabla 44.2: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Cantidad ...	157
Tabla 44.3: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Tiempo de espera	158
Tabla 45: ¿Qué probabilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?	159
Tabla 46: ¿Crees que nuestro menú es variado?	160
Tabla 47: Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrezcamos? Opción Múltiple	161
Tabla 48: Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.	163
Tabla 49: En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31	165
Tabla 50: ¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?	166
Tabla 51: ¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación? Explique	167
Tabla 52: ¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?	168
Tabla 53: ¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?	169
Tabla 54: Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan comfortable y/o amplio es el nuevo salón para disgustar de nuestros productos? (Uno poco comfortable y cinco muy comfortable).....	170
Tabla 55: Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”	171

Tabla 56: Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes, bocas a ¢1000?.....	172
Tabla 57: Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?.....	173
Tabla 58: ¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene? ¿Si considera que no se cumplen indique por qué?	174
Tabla 59: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Rotulación de medidas higiénicas.....	175
Tabla N° 59.1: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Toma de temperatura al ingresar.....	176
Tabla N° 59.2: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Distanciamiento entre las mesas.....	177
Tabla N° 59.3: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Dispensadores de alcohol en gel.....	179
Tabla N° 59.4: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Desinfección de las mesas.....	180
Tabla N° 59.5: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)	181
Tabla N° 59.6: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Uso de la mascarilla.....	183

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Burbuja Social.....	41
Figura 2: El Martillo y El baile.....	46
Figura 3: Modelo de Gestión Compartida “Costa Rica trabaja y se cuida”	48
Figura 4: Autorización para circular según el último dígito de la placa	54
Figura 5: Medidas sanitas en restaurantes	60
Figura 6: Comercios y plataformas utilizadas para los servicios express	67
Figura 7: Ubicación geográfica Restaurante La Montaña.....	69
Figura 8: Organigrama Restaurante La Montaña	73
Figura 9: Proceso Cuantitativo	76
Figura 10: Proceso Cualitativo	77
Figura 11: Clasificación de los diseños cuantitativos.....	80
Figura 12: Tipos de diseño en investigación no experimental	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Género de los clientes recibidos.....	129
Gráfico N° 2: Rango de edad de los clientes recibidos.....	130
Gráfico N° 3: Rango de nivel socioeconómico.....	131
Gráfico N° 4: Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?	133
Gráfico N° 5: En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?.....	134
Gráfico N° 6: Desde que se inició con la restricción vehicular en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?.....	135
Gráfico N° 7: De acuerdo con el control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?	137
Gráfico N° 8: Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontráramos abiertos al público y por qué?	138
Gráfico N° 9: ¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?	139
Gráfico N° 10: ¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?	140
Gráfico N° 11: ¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?	141
Gráfico N° 12: ¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?.....	142
Gráfico N° 13: En relación con la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?	143
Gráfico N° 14: ¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?	144
Gráfico N° 15: Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)	146
Gráfico N° 16: Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?	147
Gráfico N° 17: Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?	148

Gráfico N° 18: ¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos? Opción Múltiple.....	149
Gráfico N° 19: ¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago? Explique.....	150
Gráfico N° 20: Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación con el servicio al cliente.....	152
Gráfico N° 21: En relación con nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?.....	153
Gráfico N° 22: ¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?	154
Gráfico N° 23: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Precio.....	155
Gráfico N° 23.1: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Calidad.....	156
Gráfico N° 23.2: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Cantidad.....	157
Gráfico N° 23.3: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Tiempo de espera.....	158
Gráfico N° 24: ¿Qué probabilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?.....	159
Gráfico N° 25: ¿Crees que nuestro menú es variado?.....	160
Gráfico N° 26: Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrezcamos? Opción Múltiple.....	162
Gráfico N° 27: Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.....	164
Gráfico N° 28: En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31.....	165
Gráfico N° 29: ¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?.....	166
Gráfico N° 30: ¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación? Explique	167
Gráfico N° 31: ¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?.....	168
Gráfico N° 32: ¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?.....	169
Gráfico N° 33: Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan comfortable y/o amplio es el nuevo salón para disgustar de nuestros productos? (Uno poco comfortable y cinco muy comfortable).....	170
Gráfico N° 34: Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”	171
Gráfico N° 35: Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes,	

bocas a
 ¿1000?.....172

Gráfico N° 36: Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?173

Gráfico N° 37: ¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene? ¿Si considera que no se cumplen indique por qué?174

Gráfico N° 38: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Rotulación de medidas higiénicas.....175

Gráfico N° 38.1: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Toma de temperatura al ingresar.....176

Gráfico N° 38.2: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Distanciamiento entre las mesas.....178

Gráfico N° 38.3: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Dispensadores de alcohol en gel.....179

Gráfico N° 38.4: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Desinfección de las mesas.....180

Gráfico N° 38.5: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)182

Gráfico N° 38.6: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Uso de la mascarilla.....183

DEDICATORIA

Primero a Dios, ya que gracias a la voluntad de él he logrado culminar mi carrera profesional como Bachillerato.

Además, dedicado al 100% a mi madre, que hasta el día de hoy me ha acompañado en el transcurso de la carrera brindándome siempre todo el apoyo para llegar a la etapa final; es ella el principal motivo de mi vida profesional.

A mis hermanos y sobrinos, por cada consejo brindado en los momentos más difíciles de la carrera. En fin, agradezco enormemente a todos los miembros de mi familia por hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecerle en abundancia a Dios por haberme permitido llegar hasta acá después de tanto esfuerzo.

A mi madre, por el esfuerzo que día a día realizaba para poder brindarme la mejor educación, por hacerme ver la vida de una forma diferente, por siempre confiar en mí, en mis logros y apoyarme en mis decisiones, asimismo, por haberme enseñado que con mucho esfuerzo, dedicación y trabajo todo se puede lograr.

Agradezco a cada uno de los profesores de la Universidad Hispanoamericana que de alguna u otra manera durante estos años me brindaron sus conocimientos, los cuales, hoy en día puedo decir que son aplicados en mi ámbito laboral y profesional.

CARTA DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Ana Lucia Araya Chaves, cédula de identidad número 4-0235-0313, en condición de egresado de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjuicio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Bachillerato titulado "Efectos de la Pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6883 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada o sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Fimo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el domingo 05 de setiembre de 2021.

ANA LUCIA
ARAYA
CHAVES
(FIRMA)



Firmado
digitalmente por
ANA LUCIA ARAYA
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.09.05
09:28:36 -05'00'

Firma del estudiante

CARTA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 5 de setiembre del 2021

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios

Estimados señores:

El estudiante **Ana Lucía Araya Chaves**, cédula de identidad número 4-0235-0313 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA ARAYA ZAMORA
 (FIRMA)
M.Sc. | Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

Firmado digitalmente por
 CARMEN SUSANA ARAYA
 ZAMORA (FIRMA)
 Fecha: 2021.08.05 23:03:08
 -05'00'

CARTA APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 21 de octubre de 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores

La estudiante **ANA LUCIA ARAYA CHAVES**, cédula de identidad **4-0235-0313** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Efectos de la pandemia covid-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante la montaña, de marzo 2020 a mayo 2021."**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

IVANNIA GABRIELA
VIQUEZ BARRANTES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
IVANNIA GABRIELA VIQUEZ
BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2021.10.21 11:48:49
+06'00'

MBA. Ivannia G. Viquez Barrantes

Cédula de identidad 0109510636

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 022466.

CARTA APROBACIÓN CENIT

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 22 de octubre de 2021.

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Ana Lucía Araya Chaves con número de identificación 402350313 autor (a) del trabajo de graduación titulado Efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de bachillerato; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

ANA LUCIA ARAYA
CHAVES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por ANA LUCIA ARAYA CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2021.10.22 08:14:36 -0600'

Ana Lucía Araya Chaves
402350313

RESUMEN

Para iniciar esta investigación se considera importante conocer el concepto del COVID-19, por lo que se define como:

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afectaciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) ... El nuevo coronavirus, que ahora se conoce con el nombre de 2019-nCoV o COVID-19, no se había detectado antes de que se notificará el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Organización Panamericana de la Salud, s.f.)

También, con base a los efectos provocados por el COVID-19 Palacios, A. y Sánchez N (s.f.) mencionan:

A nivel mundial la pandemia del COVID-19 está afectando a la sociedad en general y de manera importante a la población trabajadora y los lugares de trabajo (empresas e instituciones), con repercusiones en el ámbito psicosocial, económico y político... Entre las preocupaciones que mayor impacto manifiestan las personas trabajadoras están la reducción de la jornada laboral, suspensión de contratos, realizar teletrabajo de manera imprevista y en el peor de los casos el desempleo. (p.4)

La presente investigación tiene como objetivo general analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021. Asimismo, se pretende identificar factores externos, conocer factores internos que afectan al restaurante y determinar las medidas que el restaurante La Montaña implementó para combatir con el COVID-19 y poder así continuar en el mercado sin provocar afectación a los colaboradores y clientes del negocio.

Esta tesina se lleva a cabo bajo el enfoque mixto, debido a que se realizará estudio cualitativo, en donde se llevará a cabo una entrevista a 13 colaboradores del restaurante y estudio cuantitativo, para el cual se aplicará por medio de Google Forms un cuestionario dirigido a 80 clientes de diferente género, rango de edad, nivel socioeconómico y que visiten en determinadas fechas el restaurante La Montaña.

Con el resultado de este estudio aplicado a colaboradores y clientes del restaurante, se logra conocer como existieron y existen aún ciertas amenazas causadas por el COVID-19 que afectan de una u otra manera a los colaboradores y administradores del restaurante; sin embargo, con el estudio cuantitativo se pudo visualizar que desde los factores internos, externos hasta las diferentes medidas que el restaurante implementó para mejorar el servicio y mantener en pie las ventas que en un cierto tiempo se vieron reducidas a causa de la Pandemia y de las normas que el gobierno implementaba, fueron de gran satisfacción para los clientes, es decir, que el restaurante La Montaña ha sabido mantenerse en el mercado a pesar de ser un tiempo difícil para toda la economía.

Finalizada esta investigación, se concluye que los efectos de la pandemia COVID-19 desde un inicio han afectado el funcionamiento del restaurante La Montaña debido a los cierres temporales que se vieron obligados a acatar, al cambio de aforo dentro del local, disminuir la jornada laboral a causa de la restricción vehicular, a implementar medidas sanitarias más estrictas como lo fue en la rotulación y a ofrecer servicio express, algo que en 17 años nunca pensaron realizar, sin embargo, esta afectación ahora no es la misma que hace un año, ya que gracias a la idea implementada por los administradores sobre la promoción de bocas de los lunes fue algo que llegó a mejorar el ingreso económico y hoy en día es muy buscada por los clientes, de la misma manera con el cumplimiento de medidas sanitarias, al inicio era algo complicado, pero conforme pasaba el tiempo y la situación con el COVID-19 mejoraba o empeoraba los clientes consideraban dichas medidas parte de La Montaña.

PALABRAS CLAVES: COVID-19, SARS-CoV, Pandemia, MERS-CoV, Servicio al cliente.

ABSTRACT

To start this research, it is considered important to know the concept of COVID-19, which is why it is defined as:

Coronaviruses (CoVs) are a broad family of viruses that can cause various effects, from the common cold to more serious illnesses, such as the Middle East respiratory syndrome coronavirus (MERS-CoV) and the one that causes respiratory syndrome. Severe acute (SARS-CoV) ... The new coronavirus, now known as 2019-nCoV or COVID-19, had not been detected before the outbreak was reported in Wuhan (China) in December 2019. (Pan American Health Organization, nd)

Also, based on the effects caused by COVID-19 Palacios, A., and Sánchez N (s.f.) mention:

Worldwide, the COVID-19 pandemic is affecting society in general and significantly the working population and workplaces (companies and institutions); with repercussions in the psychosocial, economic, and political spheres ... Worries that have the greatest impact on workers are the reduction of the working day, suspension of contracts, teleworking unexpectedly and, in the worst case, unemployment. (p.4)

The general objective of this research is to analyze the effects of the COVID-19 pandemic that influence the operation of La Montaña restaurant, from March 2020 to May 2021. Likewise, it is intended to identify external factors, know internal

factors that affect the restaurant and determine the measures that the La Montaña restaurant implemented to combat COVID-19 and thus be able to continue in the market without causing damage to business associates and customers.

This thesis is carried out under the mixed approach, because a qualitative study will be carried out, where an interview will be carried out with 13 restaurant employees and a quantitative study, for which a questionnaire will be applied through Google Forms aimed at 80 clients of different gender, age range, socioeconomic level and who visit La Montaña restaurant on certain dates.

With the result of this study applied to restaurant employees and customers, it is possible to know how certain threats caused by COVID-19 existed and still exist that affect restaurant employees and managers in one way or another; However, with the quantitative study it was possible to visualize that from the internal and external factors to the different measures that the restaurant implemented to improve the service and maintain sales that were reduced over time due to the Pandemic and The regulations that the government implemented were of great satisfaction for customers, that is, La Montaña restaurant has managed to stay in the market despite being a difficult time for the entire economy.

After this investigation, it is concluded that the effects of the COVID-19 pandemic from the beginning have affected the operation of the La Montaña restaurant due to the temporary closures that they were forced to abide by, the change in capacity within the premises, reducing the working day Due to the vehicle restriction, to implement stricter sanitary measures such as in the labeling and to

offer express service, something that in 17 years they never thought to do, however, this impact now is not the same as a year ago, since Thanks to the idea implemented by the administrators about the promotion of mouths on Monday, it was something that came to improve the economic income and today it is highly sought after by customers, in the same way with the compliance with sanitary measures, at the beginning it was Something complicated, but as time passed and the situation with COVID-19 improved or worsened, clients considered these measures part of La Montaña.

KEYWORDS: COVID-19, SARS-CoV, Pandemic, MERS-CoV, Customer Service.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales

Algunos antecedentes internacionales y nacionales para esta investigación se presentan a continuación:

Un estudio que se consideró importante fue titulado “*Protocolo para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)*” elaborado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Cámara Costarricense de Restaurantes y afines (CACORE) y Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR),(2021) dirigido a los servicios de alimentación al público, el cual, buscó reducir al máximo los riesgos de exposición al Coronavirus y garantizar la seguridad y salud de los clientes y colaboradores.

Se definió como objetivo del Protocolo identificar las medidas de higiene y seguridad necesarias para la apertura y puesta en operación de los establecimientos de servicios de alimentación al público que los cuales abarcan establecimientos públicos o privados, instalaciones permanentes o temporales donde se elaboran, manipulan, envasan, almacenan, suministran, sirven, venden o proveen comidas preparadas, para el consumo humano en el mismo local, para llevar o servicio a domicilio.

En la tesis desarrollada por Obregón, B. (2020) titulada “*Factores que han producido impacto económico a causa de la pandemia covid-19, en períodos de marzo a junio 2020, en el restaurante Tabaris Caldera y establecer estrategias para restablecer la utilidad económica del servicio*” se indicó que los comercios deben

propiciar estrategias efectivas que les permita seguir con su actividad comercial, como parte de los objetivos del trabajo investigativo, se intentó dar a conocer los factores que han producido impacto económico a causa de la pandemia COVID-19.

Para esta investigación se empleó el enfoque cualitativo y se indica que:

Para la recopilación y análisis de datos se diseñaron preguntas sobre el tema a investigar, permitiéndoles a los colaboradores del restaurante Tabaris Caldera, expresar opiniones, percepciones, puntos de vista y experiencias vividas en cuanto a los acontecimientos del Covid-19 que han inferido en los ingresos económicos del restaurante. (Obregón, 2020)

Entre las conclusiones se obtuvo que “los funcionarios no se han limitado a brindar el servicio en su área de trabajo, a pesar de que mantiene factores de riesgo ante el Covid-19, o por tener parecencia que los hace más susceptibles al contagio” (Obregón, 2020), además, “estiman que el impacto del Covid-19 ha reducido el volumen de ventas del restaurante” (Obregón, 2020).

El informe titulado “*COVID-19 en espacios interiores, en particular restaurantes*” desarrollado por Ordovás, J. (2020) y solicitado por el Ministerio de Ciencias e Innovación de España se elaboró con la finalidad de estudiar medidas preventivas y recomendaciones, avaladas científicamente, que pudieran ser eficaces para minimizar el riesgo de transmisión del virus SARS-CoV-2 en los restaurantes.

Como conclusiones a este informe se menciona que en locales deben extremarse las labores de limpieza y desinfección y respetar al máximo las distancias de seguridad, además, acerca de las recomendaciones, las mesas demasiado grandes, en las que pueden ser fuente de problemas por no favorecer el distanciamiento de seguridad deberían limitarse más de lo que se están haciendo el número máximo de puestos que puedan situarse en mesas unidas, velar por que se mantenga un tono de voz moderado en las conversaciones, esto implica limitar manifestaciones como cantar o soplar velas de cumpleaños, por último, para el caso de negocios como los bares, el uso de la barra tiene que ser muy restrictivo, si no eliminado, por la dificultad de controlar la distancia de seguridad, en cualquier caso la presencia de alimentos en la barra debe estar prohibida.

En lo relativo al impacto causado por la Pandemia al sector de comidas rápidas, en el trabajo de investigación titulado *“Análisis del impacto causado por la pandemia del Covid-19 en empresas del sector comidas rápidas de Barrancabermeja (Santander) mediante el uso de herramientas de planificación estratégica”* realizado en Colombia por Guarín, C. (2020) establece entre sus objetivos específicos “Diagnosticar los factores externos e internos que afectan al sector empresarial comidas rápidas de Barrancabermeja, a través de la metodología PESTEL y Porter”. Esta investigación se clasificó como descriptiva y con un enfoque mixto.

Como parte de las recomendaciones del trabajo de investigación para el sector empresarial de comidas rápidas, se afirmó “explotar todos los beneficios que ofrece las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente las redes sociales para seguir promocionando y diversificando sus portafolios de productos y servicios” (Guarín, C. 2020).

En cuanto al impacto Social y Económico de la COVID-19 en la investigación elaborada por Alzúa, M. y Gosis, P. (2020) titulada “*Impacto Social y Económico de la COVID-19 y Opciones de Políticas en Argentina*” se describe la situación actual de la crisis de la COVID-19 en Argentina.

Se da a conocer que el sector de restaurantes representó el 1,6 % del PIB en 2018, además, que según los datos de 2014 este sector tenía 1,1 millones de empleados, alrededor del 5,4% del empleo total, sin embargo, a raíz de la Pandemia el empleo de tipo informal muestra amplias diferencias entre los sectores económicos, con los trabajadores domésticos, los que prestan servicios sociales y personales, mientras que más de la mitad de los trabajadores de hoteles y restaurantes son informales.

En esta investigación, en la sección del desempeño de la industria Alzúa, M. y Gosis, P. (2020) mencionan:

Los sectores de servicios que se verán más afectados por la pandemia (comercio al por menor, hoteles y restaurantes, sector inmobiliario, servicios empresariales y otros servicios sociales y personales, que incluyen actividades culturales y deportivas) representan el 27,6 % del PIB. (pág. 9)

Algunos de los sectores que se ven más afectados por la cuarentena, como los restaurantes, se encuentran entre los que tienen las menores reservas de efectivo.

En esta tesina se menciona también una investigación titulada "*The Impact of Pandemic Crisis on the Restaurant Business*" elaborada por Madeira, A., Palrão, T. y Mendes, A. (2020), la cual establece como objetivo "Identificar las percepciones de los empresarios de restaurantes sobre el futuro, las medidas gubernamentales, las estrategias que aplicarán y las lecciones aprendidas para el futuro después del cierre obligatorio de restaurantes y establecimientos hoteleros relacionados con la pandemia"

En esta investigación se explica un poco acerca de la crisis de los restaurantes y según Madeira, A., Palrão, T. y Mendes, A. (2020) citan:

Las crisis en los restaurantes pueden ser internas (mala gestión, mal servicio y productos de baja calidad) o externas (problemas económicos, políticos y de salud). La solución a las crisis internas implica medidas correctivas, pero en las crisis externas, los empresarios no tienen control sobre el entorno empresarial y, por lo tanto, dependen del apoyo y las medidas gubernamentales para superar la crisis. (p.3)

Por último, como parte de los resultados obtenidos de esta investigación se determinan que "revelan la existencia de preocupaciones comunes a todos los empresarios del negocio de la restauración para el período pos pandémico, sobre las medidas que los gobiernos deben implementar, y sobre las estrategias y lecciones aprendidas para el futuro".

En el sitio del Organismo CEPAL con cooperación alemana se encontró el proyecto elaborado por Weller, J. (s.f.) titulado “*La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*” en donde en la sección de empleos en expansión en la pandemia Weller, J. (s.f.) afirmó que:

Durante la crisis sanitaria están aumentando las compras a través de aplicaciones en línea, tanto para este tipo de productos como para los que no son de primera necesidad y para los cuales – según la contundencia de las medidas de contención – puede ser la única opción de compra. Es de suponer que la tendencia de mayores compras en línea se mantenga más allá de la crisis sanitaria, posiblemente reforzada por la incertidumbre respecto a la seguridad sanitaria en un ambiente multipersonal que podría continuar por un tiempo prolongado, por lo menos en partes de la población. Algo similar podría esperarse respecto a los servicios de despacho de comidas que se están expandiendo en el contexto de las medidas de contención frente al COVID-19, y que podrían afectar incluso en el más largo plazo el empleo incluso en los restaurantes. (p.11)

El informe de investigación realizado por el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (s.f.) titulado “*Análisis de resiliencia empresarial COVID-19*” surgió como iniciativa de trabajo entre la Federación de Cámaras de Comercio e Industrias de Honduras, la Cámara Nacional de Turismo de Honduras, el Consejo Hondureño de la Empresa Privada y el Proyecto Transformando Sistemas de Mercado.

El objetivo era comprender el impacto y las respuestas de las empresas hondureñas para mitigar, adaptarse y recuperarse de la crisis de COVID-19, a partir de la recolección de datos primarios y desde un enfoque científico para dar respuestas específicas y coherentes con la realidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un esquema de muestreo aleatorio estratificado.

Con base al enfrentamiento del COVID-19, en la investigación se recalcan las ventas en línea por lo que se menciona:

Las empresas que han vendido en línea están más preparadas para enfrentar la crisis del COVID-19 que las empresas que no venden en línea por tamaño de empresa, ya que la pequeña, mediana y gran empresa son más propensas a vender sus productos en línea. Por otra parte, no existe diferencias entre las ventas en línea y la rama de actividad económica, ni se encontraron diferencias significativas para las empresas con o sin servicio de entrega a domicilio. (Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, s.f. p.25)

Se concluye que empresas que vendieron en línea pudieron continuar vendiendo durante la crisis de COVID-19 que aquellas que no vendieron. Las empresas con ventas en línea tuvieron una disminución menor en el cambio porcentual de ventas que aquellas empresas que no vendieron en línea.

1.1.2. Delimitación del problema

Esta investigación comprende de marzo 2020 a mayo 2021, y se llevará a cabo en el Restaurante La Montaña, ubicado en Paso Llano, San José de la Montaña, Barva, Heredia.

1.1.3. Justificación

A causa de la Pandemia, las cifras de contagio y de muertes en Costa Rica y a nivel mundial se ha incrementado aún más que al inicio, debido en su mayoría a la apertura de negocios, parques, escuelas, entre otros, a la vez implementando la apertura de dichos locales de alguna u otra forma han beneficiado a la economía, sin dejar de lado que desafortunadamente sin el total de la población vacunada se puede continuar con el alza de casos positivos y llegar a vivir nuevamente un cierre total en el comercio, el cual traería consecuencias que vamos conociendo.

El presente trabajo permitirá enfocarnos en analizar los efectos de la Pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, ya que como se menciona en el texto anterior, a causa de la Pandemia es que se presentan efectos internos y externos los cuales llegan a afectar a este tipo de negocios, asimismo, las medidas que los negocios se han visto obligados a implementar para el diario vivir.

Al mismo tiempo, se pueden incluir los cambios que el restaurante La Montaña ha desarrollado con el personal y clientes para adaptarse a las normas establecidas por las autoridades de salud.

Este estudio se realiza tomando en cuenta que el COVID-19 representa lo que vive el mundo en la actualidad y que debido a las causas provocadas por esta

pandemia es que se ha visto afectado el ámbito económico, salud, trabajo, etc.... lo que ha impedido al restaurante comercializar sus productos y servicios como se realizaba tiempo atrás.

El Restaurante La Montaña será el principal beneficiado, porque se le facilitará conocer la realidad de este sector económico ante el COVID-19, además, el poder analizar las recomendaciones efectivas que le ayudarían a restablecer la economía.

Por último, el motivo principal de esta investigación es la dicha de poder abarcar un tema muy conocido que será un gran aporte para el restaurante; ya que es un tema poco analizado por los comerciantes y ha impactado a la población de diferentes maneras, también importante, va a permitir compartir los conocimientos que fueron adquiridos en la Universidad Hispanoamericana.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera los efectos de la Pandemia COVID-19 han influido en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021?

1.3. OBJETIVOS

A continuación, se presenta tanto el objetivo general como específicos que comprende esta investigación.

1.3.1. Objetivo general

Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19, para cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno.
2. Conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer nuevas estrategias para el servicio al cliente.
3. Determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. COVID-19

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV).

Un nuevo coronavirus (CoV) es una nueva cepa de coronavirus que no se había identificado previamente en el ser humano. El nuevo coronavirus, que ahora se conoce con el nombre de 2019-nCoV o COVID-19, no se había detectado antes de que se notificara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

Además de lo explicado en la cita, se le considera una enfermedad de alto contagio, la cual, puede llegar a presentar en personas infectadas más síntomas que otras, sin dejar de lado, que algunas deben de requerir de un equipo respiratorio, es por estas y más razones el cuidado tan importante que las diferentes autoridades del país le han solicitado a la población tener con el fin de disminuir la cantidad de contagios y muertes a raíz del COVID-19.

2.1.2. Primer caso confirmado de COVID-19 en Costa Rica

Al ser 06 de marzo de 2020 por medio de conferencia de prensa se confirma el primero caso COVID-19 en nuestro país y en donde el Ministerio de Salud informa que:

Se registra el primer caso CONFIRMADO importado por COVID-19 en Costa Rica luego de los resultados obtenidos por Inciensa. Se trata de una mujer estadounidense de 49 años, quien se encuentra aislada, junto a su esposo en un hospedaje de San José. (Ministerio de Salud, 2020)

Al momento de confirmarse el primer caso en el país se determina que la población costarricense en su momento se encontró en una etapa de asimilación ya que para muchos este virus no llegaría al país, sin embargo, cabe recalcar que el jerarca de salud desde el principio incentivó a la población a mantener la calma y aclaró que:

No se instruye en este momento la cancelación de eventos masivos ni suspensión de lecciones ya que la confirmación del caso no significa que haya transmisión activa en nuestro país. De hecho... se emiten las mismas recomendaciones vitales para la población: lavado de manos, protocolo de estornudo y tos, no tocarse la cara si no se han lavado las manos y evitar asistir a eventos de conglomeración cuando se tenga síntomas respiratorios. (Salas, D. 2020)

En el decreto ejecutivo 42227-MP-S con fecha 16 de marzo de 2020, en el por tanto en el artículo 1 se decreta “se declara estado de emergencia nacional a todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19” (Alvarado, C., Lara, S. y Salas, D. 2020).

Al momento de declararse estado de emergencia, las autoridades comienzan a tomar medidas para prevenir el aumento descontrolado de casos COVID-19 en el país, además, de que dichas medidas garanticen la protección de la salud de la población.

2.1.3. Conceptos principales del COVID-19

Después de saber el concepto sobre el COVID-19 y un poco acerca del primer caso en nuestro país se conocen algunos términos relacionados con el COVID-19 que son fundamentales de explicar en este trabajo de investigación.

2.1.3.1. Orden sanitaria

Acto administrativo mediante el cual el Ministerio de Salud hace del conocimiento de la persona interesada, de una resolución o disposición particular o especial en resguardo de la salud y el ambiente, la cual es de acatamiento obligatorio y debe ser ejecutada en el plazo que se indique...

(Ministerio de Salud, 2020)

Por lo tanto, una vez otorgada la orden sanitaria y realizada la prueba a la persona sospechosa, la misma debe proceder de manera inmediata a aislarse por aproximadamente 4 días de las demás personas que conviven con ella, con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio y esperar la notificación que muestra el resultado de la prueba.

Acorde a los *“Lineamientos generales para el seguimiento y levantamiento de actos administrativos (orden sanitaria) de aislamiento domiciliar por COVID-19”*

brindado por el Ministerio de Salud, (2020) se mencionan dos escenarios en caso de que la prueba resulta positiva:

Persona con orden sanitaria para aislamiento domiciliar por 14 días, sin presencia de síntomas durante el período de vigencia del acto administrativo.

Persona con orden sanitaria para aislamiento domiciliar por 14 días, que durante este aislamiento inicia con síntomas de COVID-19. (Ministerio de Salud, 2020)

De manera asertiva y como se indicó anteriormente, este virus puede causar en algunas personas más síntomas, pero, el Ministerio de Salud lo menciona claramente la cantidad de días en cuarentena, como se conoce, es la misma (14 días) presente o no síntomas durante el aislamiento. Sin excepción alguna, los 14 días de aislamiento son también para la persona que resulte negativa y que de cierta forma tuvo contacto directo con una positiva esto con el objetivo de reducir el alza de contagios.

2.1.3.2. Pandemia

Con base en la investigación de Pulido, S. (2020) se destaca lo siguiente acerca del concepto Pandemia; “es una palabra que, si se usa incorrectamente, puede causar un miedo irrazonable o una aceptación injustificada de que la lucha ha terminado” (Adhanom, T. 2020).

Sin embargo, con relación a dicho concepto se considera importante dar a conocer “para que se declare el estado de pandemia se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de

cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria” (Pulido, S. 2020).

Siendo hoy en día la pandemia el miedo de algunas personas a contagiarse y no lograr la batalla contra el COVID-19 y aparte de caracterizarse como una enfermedad sumamente difícil de controlar por las autoridades de salud ya que ellas mismas observan que en vez de disminuir los casos más bien estos exceden, es que se le considera Pandemia a la propagación mundial de dicho virus.

2.1.3.3. Distanciamiento social- “Burbujas sociales”

Con relación al distanciamiento social, el ministro de Salud menciona que “se entiende por burbuja social el grupo de personas que conviven regularmente en el mismo hogar, en la mayoría de las ocasiones coincide con el núcleo familiar” (Salas, D. 2020).



Figura 1: Burbuja Social

Fuente: Imagen extraída de la página web Ministerio de Salud

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/coronavirus/4749-afiche-burbuja-social/file>

Se insta a las personas a tomar conciencia del riesgo existente, a ser prudentes, a no exponerse ni exponer al entorno cercano, a evitar las actividades no esenciales y a ser responsables con la aplicación de las medidas sanitarias, para lograr frenar la propagación del virus...Los contagios se están dando en las burbujas sociales...Advierte que una reunión social de cinco personas fuera del núcleo familiar puede ser peligrosa. Una de las personas podría estar en un momento asintomática y transmitir el virus a los demás. (De Egea, V. 2021)

Se observa que en el país desde inicios de la Pandemia y a partir del momento en que el Ministerio de Salud aplica la medida sobre el distanciamiento social, se recomendó para no ocasionar aglomeraciones NO llevar a cabo reuniones o fiestas familiares, empresariales y de amigos tal vez con el mínimo de cinco personas siempre y cuando se mantenga la debida distancia de 1.80 metros.

2.1.4. Medidas del Gobierno para mejorar la economía en Costa Rica

El gobierno de Costa Rica desde el primer caso confirmado y conforme el pasar de los meses se ha visto obligado a analizar diferentes opciones para establecer la reapertura de negocios y mejorar la economía, por lo que se explicaran un poco en esta investigación.

2.1.4.1. Toque de queda

En cuanto a la medida denominada “toque de queda” se determina que en Costa Rica aproximadamente un mes después de detectado el primer caso no es

aún considerado por las autoridades aplicarlo a nivel nacional, sin embargo, el objetivo principal de aplicar esta medida es evitar el alto contagio del virus.

Por lo tanto, al inicio se encuentran diferentes opiniones acerca de esta medida como es lo indicado en la investigación de Gómez, T (2020).

Si tomáramos una medida como esa las personas que deambulen en esas horas sin permiso, ¿qué opciones tenemos? ¿Tendríamos que detenerlas a todas?, ¿adónde los vamos a poner?, tenerlos a todos juntos implicaría también algún nivel de transmisión. ¿O decirles no lo hagan o montarlos en las patrullas y los vamos a dejar a la casa? (Soto, M. 2020)

Se agrega “que no es necesario llegar a medidas tan graves si se aplican los consejos dictados por Salud para contener los contagios” (Soto, M. 2020), además, Soto, M. (2020) afirma que “para intentar frenar los contagios se han decretado medidas como la cancelación de clases, la suspensión de eventos masivos y la regulación del aforo de los locales comerciales”.

Por lo tanto, el toque de queda al inicio no fue una medida muy contemplada por las autoridades, ya que el Gobierno comprueba que con solo que la población acate las medidas dictadas por el Ministerio de Salud (uso de mascarilla, lavado frecuente de manos, no mezclar burbujas, etc....) ayuda de reducir la cantidad de contagios de COVID-19 sin la necesidad de tomar medidas más drásticas que afecten directamente a la economía.

No obstante, después de 14 meses de Pandemia y a poco tiempo de que exista un colapso sanitario en hospitales por el aumento de contagios en Costa Rica, es que el Gobierno se ha visto en la obligación de aplicar toque de queda, pero nocturno, el cual se detalla a continuación.

Un toque de queda a establecimientos y vehículos, después de las 21:00 horas para reducir la movilidad y los desplazamientos.

Esta medida otorgada por el Gobierno tiene la finalidad de disminuir la cantidad de contagios, de muertes y de no alcanzar la saturación en los centros de salud del país, asimismo, descarta el toque de queda total, ya que también analiza los efectos que puede llegar a ocasionar en la economía de la población si se aplicara de manera total.

Con relación a lo mencionado anteriormente Alvarado, C. (2021) afirma "El país ha batallado para no llegar a la saturación de unidades de cuidados intensivos. Sin embargo, todo pareciera indicar que el momento de saturación llegará y por eso esta alerta es tan importante" de igual manera cita, "Las medidas no contemplan cierres porque como Gobierno entendemos que las personas necesitan seguir trabajando para llevar sustento a los hogares, pero hay que tomar medidas para evitar el dolor y el sufrimiento que ha provocado esta pandemia" (Alvarado, C. 2021)

2.1.4.2. El Martillo y El baile

Otra de las estrategias aplicadas por el Gobierno de Costa Rica para evitar el aumento de contagios y sin afectar a la economía del país es “El Martillo y El baile”.

De acuerdo con lo investigado, esta medida se implementó por el gobierno en tiempos de junio 2020 con el objetivo de dar un avance en la economía y poder retomar algunas actividades en sectores donde la transmisión del COVID-19 es aún mayor que a diferencia de otros, además, se considera importante mencionar que con esta medida se llevaron a cabo ciertos cambios como lo es en la restricción vehicular y en la apertura de establecimientos que ofrecen algún servicio.

En el artículo de Tanzi, C. (2020) titulado “*¿En qué consiste la estrategia del martillo y el baile para avanzar a la fase 3 de aperturas?*”, se da a conocer un poco acerca de esta estrategia, en donde Alvarado, C. (2020) señala “como Gobierno, seguiremos avanzando de manera estudiada, calculada y calibrada con las aperturas de nuestra parte económica, siempre protegiendo la salud, avanzaremos con la protección económica. ¿Cómo vamos a hacer eso?”, además menciono:

Es el concepto del martillo y el baile, ¿a qué se refiere esto? En estas localidades, en estas zonas específicas donde la información epidemiológica determina que tenemos que llevar adelante medidas restrictivas, como las medidas que ha anunciado el ministro en materia de alertas naranja u otras, ahí se aplica lo que se llama el martillo, mayor cierre, mayor contención para la protección de la salud. (Alvarado, C. 2020)

Cabe indicar que las autoridades de Gobierno antes de dar a conocer las estrategias que se implementan para mejorar la economía en tiempos de Pandemia, estudia el escenario de las distintas zonas del país, debido a que se analiza que algunas pueden avanzar con la estrategia del “baile” en reapertura de negocios siempre y cuando se cumpla con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud, como por así decirlo estas zonas van a tener un poco más de libertad, en cambio, el estudio en los sectores donde la propagación del virus es mayor, se aplicara “el Martillo”, estrategia que impide realizar actividades comerciales.



Figura 2: El Martillo y El baile

Fuente: Imagen extraída de la página web Amelia Rueda.com

<https://www.facebook.com/ameliarueda/photos/infograf%C3%ADa-el-martillo-y-la-danza-es-una-met%C3%A1fora-descrita-por-un-ingeniero-esp%C3%A1%C3%B1ol-10159023838782923/>

2.1.4.3. Modelo de Gestión Compartida “Costa Rica trabaja y se cuida”

Según el decreto No. MS-DM-7344-2020 de fecha seis de octubre de dos mil veinte en donde se modifican algunas de las medidas sanitarias de la resolución MS-DM-6958-2020, en el considerando V se cita:

Se dispuso el Modelo de Gestión Compartida “Costa Rica Trabaja y se Cuida”, que consiste en la participación de los actores nacionales, regionales, cantonales, distritales y comunitarios en sus formas de organización pública y privada, en la promoción, comunicación, auto regulación, control y supervisión de la aplicación de los protocolos y lineamientos de prevención de contagio por COVID-19. (Salas, D., 2020, p.2)

Con base a dicho modelo, se conoce además la opinión del jefe de operación de la CNE, quien enfatizó;

Se estimula una fuerte organización cantonal para comunicar, controlar y supervisar la aplicación estricta de medidas sanitarias que permita una mayor apertura económica. En caso de no cumplirse dichos protocolos será necesario aplicar medidas más fuertes para prevenir la transmisión del virus en cada cantón. (Pérez, S. 2020)

Además, con lo mencionado anteriormente, se determina que para aplicar esta medida el Gobierno se ve obligado a tomar la decisión de suspender actividades que provocan concentraciones masivas (obras de teatro, conciertos, festejos patronales, casinos, etc....) que causan una alta cantidad de contagios, del mismo modo, el gobierno busca mantener un nivel equitativo entre las actividades

que promueven la economía y las medidas de salud efectuadas por las autoridades principalmente que se observe el cumplimiento de los protocolos sanitarios.

Finalmente, cabe destacar que a la fecha Costa Rica todavía trabaja bajo este modelo, sin dejar de lado que cada vez que se llega a una gran cantidad de contagios y fallecimientos las medidas se aplican un poco más estrictas.



Figura 3: Modelo de Gestión Compartida "Costa Rica trabaja y se cuida"
 Fuente: Imagen extraída de la página web Guana Noticias
<https://www.guananoticias.com/visualizar/noticia/4398/Municipios-de-Carrillo-y-Abangares,-ejecutan-Plan-Local-de-Prevenci%C3%B3n-por-COVID-19>

2.1.5. Factores Externos

2.1.5.1. Aforo

Ante todo, es importante mencionar que los factores externos que se explican logran que los administradores de los negocios se vean obligados a cumplirlos, ya que de manera contraria corren el riesgo de que las autoridades clausuren el local por un tiempo definido y el cobro de una multa económica.

El aforo es considerado una de las medidas que desde inicios de la Pandemia ha afectado la economía de los negocios, pero, las autoridades de salud la aplican con el objetivo de disminuir los contagios y que se cumpla con los debidos protocolos y medidas sanitarias.

De acuerdo con el decreto ejecutivo MS-DM-6958-2020 del 08 de setiembre de 2020 se establecen medidas con base al aforo para los diferentes negocios, no obstante, para esta investigación es de gran importancia el sector de restaurantes, en donde en el tercer, por tanto, de dicho decreto se cita “Hoteles, cabinas o establecimientos de alojamiento. Las piscinas, restaurantes y gimnasios de estos establecimientos sí deben respetar el cincuenta por ciento (50%) de su capacidad máxima de aforo” (Salas, D. 2020).

Igualmente, en este decreto firmado por el ministro de Salud en el por tanto quinto, se mencionan parámetros para calcular el aforo del 50% de la capacidad de un establecimiento, por lo que Salas, D. (2020) los menciona:

1. De conformidad con la capacidad máxima establecida en la solicitud del permiso sanitario de funcionamiento. Dicha capacidad máxima incluye trabajadores y ocupantes.
2. Debe garantizar guardar un espacio de 1.8 metros entre cada persona dentro del establecimiento y en las aceras previo a su ingreso.
3. En caso de que los usuarios del servicio deban esperar a ser ingresados al local, deben ser organizados en filas en las que se aplique la distancia de seguridad recomendada.

4. Respecto a los espacios de no acceso al público, deberá aplicarse lo establecido en los “Lineamientos generales para propietarios y administradores de Centros de Trabajo por Coronavirus (COVID-19)”.
5. Además de lo señalado respecto al aforo, los establecimientos deben garantizar el cumplimiento de los lineamientos generales según el tipo de atención que brindan.

Esta medida sin duda ha perjudicado al Restaurante La Montaña; como lo es en la disminución de las ventas ya que ahora no se recibe la misma cantidad de clientela que antes, debido a las medidas que implementa el gobierno o bien por la decisión que toman algunos de ellos de no visitar el lugar por cuidar la salud. Aparte, otra manera de ver la afectación que causa el aforo al restaurante es el disgusto de algunos clientes por tener que esperar equis cantidad de tiempo para asignarle una mesa desinfectada dentro del local; pese a estas situaciones, se analiza que la mayoría se presenta con personas que tal vez no creen en la realidad que vive América Latina a raíz del COVID-19 y que no conocen lo difícil que ha sido para los negocios tener que acostumbrarse a ejecutar medidas sanitarias totalmente nuevas, las cuales en otros tiempos no eran aplicadas.

2.1.5.2. Restricción Vehicular

Se conoce que esta medida desde el comienzo de la Pandemia ha sido modificada en diversas ocasiones, prácticamente a la hora de inicio, ya sea entre semana o fin de semana, al principio empezaba a regir a las 19:00 horas, luego 22:00 horas y actualmente que se encuentra a las 21:00 horas todos los días, aparte

de la hora de inicio, se recuerda la restricción vehicular por el último dígito de la placa entre y fines de semana.

Cabe destacar que con base a esta restricción los comerciantes se han visto afectados económicamente, ya que deben cerrar puertas y no contar con clientes dentro de su local a partir de la hora en que inicia la restricción vehicular, así como los fines de semana en donde se deben acostumbrar a recibir a la mayoría de las clientes que por el número de placa pueden circular sea sábado o domingo.

Para esta medida en el decreto ejecutivo 42253- MOPT- S de fecha 24 de marzo de 2020 el presidente de la República, el ministro de Obras Públicas y Transportes y el ministro de Salud (2020), en el Por tanto determinan “restricción vehicular en horario nocturno para mitigar los efectos del COVID-19”.

Para la obligatoriedad de la restricción vehicular en el artículo 2° del presente decreto se cita:

El presente Decreto Ejecutivo es de aplicación obligatoria para todas las personas físicas o jurídicas propietarias de vehículos automotores y para conductores de los mismos, en cuanto a su uso y circulación en el territorio nacional en los términos establecidos en el artículo 3° de este Decreto Ejecutivo. (Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R. 2020)

Además, en artículo 9° Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R. (2020) comunican;

La medida de restricción vehicular consignada en el presente Decreto Ejecutivo se mantendrá durante el estado de emergencia nacional debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 y será

revisada y actualizada de conformidad con el comportamiento epidemiológico de dicha enfermedad. (p.8-9)

Cada vez que se realizan cambios en esta medida son comunicados por las autoridades de Gobierno siempre y cuando exista mayor cantidad de contagios y cuando consideren que es oportuno aplicar de manera más estricta la medida; al aplicarse de esta forma la población costarricense no puede trasladarse con frecuencia, únicamente en caso de excepción alguna y así disminuir los contagios y la saturación en centros de salud.

Para la restricción diurna que en su tiempo comprendió entre las 05:00 horas y 17:00 horas se encuentra el decreto ejecutivo número 42284-MOPT- S del 03 de abril de 2020., en donde en el artículo 8° “Control de la restricción vehicular diurna” del, por tanto, las autoridades señalan:

La Dirección General de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, con el apoyo que requiera, ejercerá las labores de control para el cumplimiento de la medida temporal de restricción vehicular descrita en el presente Decreto Ejecutivo. (Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R., 2020, p.8)

Parte de la restricción vehicular sanitaria, la persona que conduzca y que irrespete el horario de circulación se ve obligada a pagar una multa económica de ₡110.729.00, de esta misma forma será aplicada para los negocios comerciales que incumplan esta medida, pero, a diferencia del monto que es aplicado por las Municipalidades o por la regional del Ministerio de Salud al que pertenece el negocio.

Con relación a la multa económica que deberán pagar las personas que incumplan dicha medida, en el artículo 9° “Sanción por incumplimiento” Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R., (2020) citan;

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Decreto Ejecutivo será sancionado de conformidad con lo establecido en la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, Ley número 9078 del 4 de octubre de 2012, publicada en el Diario Oficial la Gaceta el 26 de octubre de 2012 y sus reformas, sin perjuicio de las sanciones conexas a la persona conductora que infrinja las disposiciones relativas a la restricción. (p.8)

Asimismo, otra medida aplicada por las autoridades de gobierno basada a este factor es la detallada en el decreto ejecutivo N.º 43029-MOPT-S de fecha 28 de mayo del 2021, nombrado como “restricción sanitaria vehicular temporal del 19 al 30 de mayo de 2021 para todo el territorio nacional debido el estado de emergencia nacional por el COVID-19”; resumidamente se considera que con base a este decreto y por un tiempo establecido la restricción vehicular será aplicada de manera alterna para cada día, de acuerdo al último número de placa vehicular.

En cuanto a este decreto las autoridades de gobierno en el artículo 3° del por tanto citan:

Regulación horaria de restricción vehicular diurna temporal. Durante el período que abarca del miércoles 19 de mayo al domingo 6 de junio de 2021, inclusive, y en el horario comprendido entre las 05:00 horas y las 20:59 horas, únicamente se permitirá el tránsito vehicular en todo el territorio nacional según el número final (último dígito) de la placa de circulación vehicular o del

permiso especial de circulación AGV. (Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R., 2021)

Día	Autorización para circular según el último dígito de la placa de circulación vehicular o del permiso especial de circulación AGV
31 de mayo del 2021	Placas o AGV que finalicen 1, 3, 5, 7 y 9
1 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 0, 2, 4, 6 y 8
2 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 1, 3, 5, 7 y 9
3 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 0, 2, 4, 6 y 8
4 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 1, 3, 5, 7 y 9
5 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 0, 2, 4, 6 y 8
6 de junio del 2021	Placas o AGV que finalicen 1, 3, 5, 7 y 9

Figura 4: Autorización para circular según el último dígito de la placa

Fuente: Repositorio MOPT

<http://repositorio.mopt.go.cr:8080/xmlui/handle/123456789/4562>

2.1.5.3. Acatamiento de medidas sanitarias (uso de mascarilla, aplicación alcohol gel)

A partir del momento en que se les comunican a los negocios las medidas sanitarias que deben cumplir, estos deben acoplarse a ellas y hacer que sus clientes y colaboradores cumplan desde el ingreso hasta la salida del local.

En “*Lineamientos generales para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)*” elaborado por el Ministerio de Salud y la Cámara costarricense de restaurantes y afines (CACORE) (2020) se mencionan algunos de ellos para administradores y colaboradores:

Administradores

- Los administradores de los servicios de alimentación deberán asignar un responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones.

- Garantizar la rotulación en espacios visibles de los protocolos de lavado de manos estornudo y tos, otras formas de saludar, no tocarse la cara y población de riesgo...
- Se recomienda que el puesto de lavado de manos sea accionado en forma automática (pedal, sensor).
- Colocar dispensadores con alcohol una composición entre de 60° y 70° en gel en área de acceso al servicio de alimentación y en el área de cajas para uso del personal y de los clientes al ingresar y salir...
- Toda información que se trasmita tanto a colaboradores como a clientes debe ser la proveniente del Ministerio de Salud. (p.6)

Colaboradores

- Todos los trabajadores/colaboradores deben seguir los protocolos de tos y estornudo, lavado de manos y otras formas de saludar...
- Los empleados que atienden al público deben utilizar mascarillas y mantener la distancia de 1.8 metros de distanciamiento físico.
- Las personas encargadas de la limpieza deberán protegerse con guantes mientras realizan las labores de limpieza e higiene del servicio de alimentación...
- La frecuencia de lavado de manos será: antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de toser y estornudar, luego de visitar zonas públicas, después de tocar llaves, dinero o artículos personales, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de interaccionar físicamente

con un cliente, después de tocar objetos que han sido manipulados por los clientes (utensilios, copas, vasos, menús). (p.7-8)

Para negocios como el restaurante La Montaña existen lineamientos exclusivos ante la emergencia COVID-19, por lo que el Ministerio de Salud y la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (2020) los informan:

- Limitar el uso a un 50% de la capacidad del establecimiento como máximo, así como de las áreas comunes como, azoteas, ranchos, patios y comedores. Las empresas podrán implementar otras indicaciones más estrictas, siempre y cuando se cumpla con lo indicado por el Ministerio de Salud.
- No se permite eventos musicales en vivo, así como eventos de canto tipo karaoke, que generen contacto personal como baile o similar entre los clientes y colaboradores.
- Solo se sirve los pedidos de bebidas y alimentos a los clientes que están sentados.
- Los insumos como palitos de diente, pajillas deben contar con empaque individual y ser entregados a los clientes al ser solicitados por estos...

(p.8-9)

De la misma forma el Ministerio de Salud y la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (2020) señalan que existen algunos lineamientos para cumplir con la correcta distribución de las mesas dentro del local.

- Se deben distribuir las mesas de forma tal que del respaldar de una silla al respaldar de otra silla exista un distanciamiento preferible al menos 1,8 metros.
- Se recomienda mantener una distancia preferible de un 0.80 metros entre los clientes sentados uno frente al otro.
- En caso de tratarse del mismo núcleo familiar (burbuja social) podrán sentarse juntos hasta un máximo de 6 personas.
- Cuando se atienden grupos de personas que no son parte de la misma “burbuja social” se deben separar las sillas entre los clientes, no se permiten fotografías, ni saludos con contacto físico. (p.10-11)

Sin embargo, al momento de ser aplicados estos lineamientos por los administradores provocan disgustos en los clientes, por ejemplo, de ser una familia muy numerosa o de no ser familia se deben de distribuir en distintas mesas.

Parte de las medidas sanitarias para lugares que ofrecen servicios de alimentación al público se establece mantener la distancia entre clientes y colaboradores, las cuales, el Ministerio de Salud y la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (2020) hacen saber:

- Colocar marcas en el piso (puede usarse cinta adhesiva de color) para indicarle a los clientes como deben ubicarse, por ejemplo: cuando hacen fila en zona de cajas, baños, ingreso de local...
- Colocar rótulos en el local para recordar a los clientes y empleados mantener el distanciamiento social de 1,8 metros...

- Se recomienda instalar una barrera (plástico transparente) entre los empleados y clientes, por ejemplo, en la zona de cajas.
- Se recomienda usar aplicaciones con menú digital, menús de papel de un solo uso o menús elaborados de material que pueda ser desinfectado después de cada uso. (p.9)

A inicios de la Pandemia, entre abril y mayo 2020, a causa del aumento de casos se fortalecieron las medidas con el cierre total de negocios, en donde el restaurante La Montaña se vio obligado a efectuar el servicio a domicilio y cumplir con ciertos lineamientos los cuales establecidos para la entrega de pedidos al consumidor.

- Previo a la entrega del pedido, el operador debe consultar al consumidor adonde quiere que le deje el pedido (superficie), procurando mantener una distancia social de 1.8 metros.
- Se recomienda hacer la entrega en una superficie, para prevenir el contacto directo. Nunca colocar el pedido sobre el piso.
- Si el consumidor indica al operador que debe colocar el pedido en una superficie, el operador debe colocar el pedido en la superficie indicada. El operador se retira 1.8 metros para que el cliente pueda tomar el pedido de alimentos. (Ministerio de Salud y la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines.; 2020, p.14)

Finalmente, de acuerdo con el acatamiento de medidas sanitarias y en relación con el uso de mascarilla (desechables o reutilizables fabricado con tela anti

fluidos) el Ministerio de Salud y la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (2020) recomienda:

- Las mascarillas deben colocarse de manera que haya un ajuste a la nariz y boca, de manera que no permita la transmisión de fluidos.
- El personal se debe lavar las manos antes y después de ponerse o quitarse la mascarilla.
- No se deben usar mascarillas quirúrgicas hospitalarias (tipo N95), estas se deben reservar para el personal de salud.
- La mascarilla no debe ser colocada sobre la cabeza o removida a otra posición. (p.9)

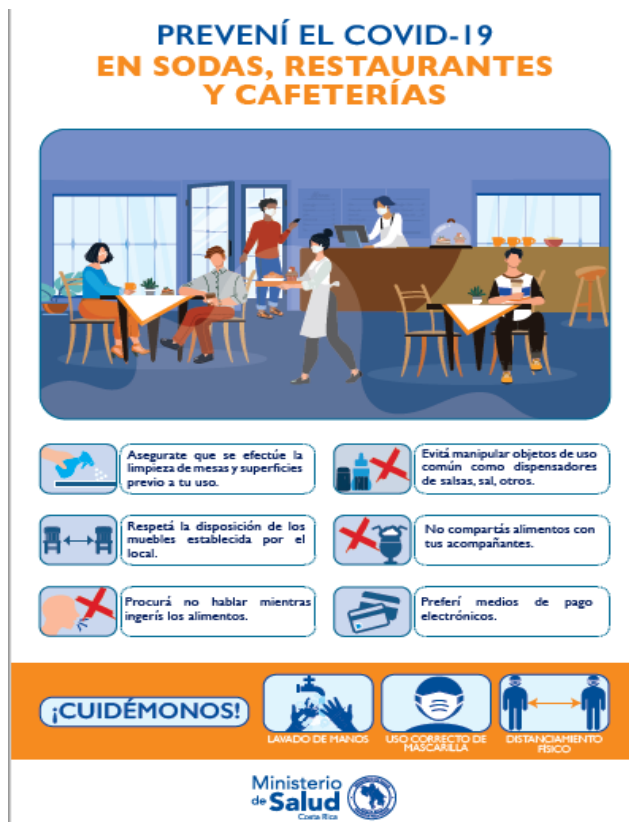


Figura 5: Medidas sanitas en restaurantes

Fuente: Imagen extraída del Ministerio de Salud

<https://m.facebook.com/msaludcr/photos/a.487033575136/10164427503935137/?type=3&source=57>

2.1.5.4. Cierres temporales por órdenes del Ministerio de Salud

Estos cierres se aplican en el momento en que las autoridades consideran necesario un cierre temporal para el funcionamiento de los negocios con el objetivo de disminuir la cantidad de contagios en el país. Es así, que el Ministerio de Salud para la época de Semana Santa 2020 se ve obligado a ejercer estos cierres, como se cita en el, por tanto, segundo del decreto ejecutivo DM-RM-0852-2020:

Se resuelve ordenar el cierre temporal de todos los establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento clasificados como sitios de reunión

pública, a partir del viernes 03 de abril de 2020 a las 5:00 pm y hasta el domingo 12 de abril a las 11:59 pm. (Salas, D. 2020, p.3)

Al aplicar el Ministerio de Salud este cierre es claro que restaurante La Montaña en esta época presento una disminución en las ventas, aunque, tuviera la oportunidad de brindar servicio a domicilio los ingresos no fueron los mismos a comparación de si se ofreciera el servicio a la mesa.

Como parte de estos cierres los negocios que incumplan corren de la misma manera riesgos (clausura y multas económicas) como en él, por tanto; tercero lo cita Salas, D. (2020):

Se instruye a las autoridades de salud, tanto del Ministerio de Salud como de los Cuerpos Policiales del país cuya condición les ha sido delegada, para que giren Orden Sanitaria a aquellos establecimientos que incumplan con la presente disposición, ordenando la clausura inmediata de dichos establecimientos y la tramitación del cobro de las multas resultantes según corresponda. (p. 4)

A parte del decreto detallado anteriormente, se encuentra el MS-DM-6108-2020 del 10 de julio de 2020 en el que se comunica otro cierre para los negocios. El doctor Salas, D. (2020) en él, por tanto, segundo lo informa:

Se resuelve ordenar el cierre temporal de todos los establecimientos con permiso sanitario de funcionamiento que brinden atención al público de lunes a viernes de las 19:00 horas a las 5:00 horas del día siguiente. Asimismo, se ordena el cierre temporal de dichos establecimientos los sábados y domingos de manera total... (p.5)

Asimismo, existen excepciones para algunos servicios “Podrán operar de lunes a viernes de las 5:00 horas a las 19:00 horas, y de sábados a domingos de las 5:00 horas a las 17:00 horas, con una capacidad de ocupación al cincuenta por ciento (50%)” (Salas, D. 2020) en estos servicios se encuentra el restaurante La Montaña, de acuerdo con la lista de excepciones dada a conocer por Salas, D. (2020) “Restaurantes (los comercios con patente de Bar y Restaurante, solo se les permitirá la operación del área de restaurante con expendio de bebidas alcohólicas siempre que cumplan con capacidad de ocupación al cincuenta por ciento (50%))”.

Al existir excepciones para el funcionamiento de negocios, La Montaña se beneficia en sus ventas ya que, aunque no cuenta con el 100% de su capacidad local se le brinda la oportunidad de operar al 50% y con un horario establecido.

2.1.6. Factores Internos

2.1.6.1. Reducción de jornada laboral

Con relación a este factor interno la Asamblea Legislativa aprueba Ley N. 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional” que consiste “Con la aprobación de la Ley 9832, se podrán modificar los contratos de trabajo, previa autorización del MTSS y si se demuestra ante este, una disminución de los ingresos brutos de la empresa” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

Los administradores del Restaurante La Montaña con base a la reducción de jornada laboral para sus colaboradores, se vieron en la necesidad de conversar con ellos tratando de acomodarnos en horarios rotativos para no perjudicar a ninguno con recorte de personal; situación que tampoco se vio en la necesidad de ejecutar.

Sin embargo, en tiempos de Pandemia y no contar con todo el personal, en ocasiones el restaurante presentaba inconvenientes en la duración para servir alimentos o atención al cliente, principalmente fines de semana; por el motivo a que el personal era rotativo y podía ser que uno de los colaboradores esos días se encontrara en su día libre.

Se considera que el restaurante La Montaña manejó muy bien la reducción de la jornada por no ocasionar discusiones entre el personal. De igual manera algo favorable e importante de dar a conocer, es que desde que se declaró emergencia nacional en el país y hasta el momento los colaboradores no han visto afectación salarial alguna; quiere decir que a pesar de los cierres que se ha visto obligado el restaurante a cumplir, de la reducción en las ventas y cambios de horarios en atención al público, La Montaña ha podido cumplir al pie de la letra en cuanto al salario de cada uno.

2.1.6.2. Servicio al cliente

Es todo el apoyo que una empresa ofrece a sus consumidores, ya sea antes, durante o después de una compra. El servicio al cliente se refiere a la prioridad que asigna la organización al responder preguntas, resolver problemas y escuchar comentarios. (Zenvia, 2021)

El proceso para que los restaurantes ofrezcan la mejor atención al cliente, lo puntualiza Romero, A. (s.f.)

1. Recepción del cliente y gestión de la expectativa de la reserva
2. Toma asiento del cliente y primer contacto con el mismo
3. Comanda de comidas

4. Entrega de bebidas y comidas
5. Retirada de platos & cubiertos
6. Solicitud y entrega de cuenta.

Restaurante La Montaña en diversas ocasiones se ha visto afectado por la calidad de servicio que brindan a los clientes; ya que existe la posibilidad de que en ciertos momentos no se haya contado con la totalidad de salones debido a los horarios rotativos aplicados por la Pandemia, los cuales, incitan a un mal servicio y disgusto con ellos. El servicio al cliente en La Montaña no se centra únicamente en el sector de los salones también se puede incluir la demora al servir los platos ya que algo molesto para los clientes, no para todos, es tener que esperar un largo lapso por el pedido.

2.1.6.3. Disminución en cantidad de alimentos preparados

Claro es que al disminuir las ventas del restaurante también se disminuye la compra de materiales para la preparación de los alimentos.

A inicios los administradores de La Montaña analizan que en virtud a las restricciones sanitarias no se espera recibir la misma cantidad de clientes, así que toman la decisión de disminuir la cantidad de alimentos, un ejemplo exacto es mencionado por una de las personas administradoras del restaurante “Antes del COVID-19 y cuando se contaban con ingresos altos para los domingos se preparaban alimentos para servir entre 40 a 45 ollas de carne, en cambio, actualmente se prepara para 15 a 20 platos” (Chaves, L. 2021).

Cabe agregar que acerca de lo investigado es que el restaurante a pesar de haber disminuido la cantidad de platos a servir no realiza modificaciones en el menú y continúa ofreciendo los mismos platillos típicos buscados por los clientes.

2.1.6.4. Cambios en el horario de funcionamiento

Debido a la Pandemia restaurante La Montaña se ve obligado a no trabajar por un tiempo determinado los miércoles, ya que ese día los administradores al abrir las puertas prestan atención a que en vez de generar ganancias era todo lo contrario; iniciando en que son muy pocas las personas que visitan la zona un día como ese hasta el tener que pagar el salario de los empleados, la luz, agua, etc....

Al decidir cerrar los miércoles, otro de los administradores del restaurante presentó una idea que tenía la finalidad de llamar nuevamente la atención de los clientes y conseguir las ventas que se perdían por los miércoles cerrados, dicha idea fue ofrecer los lunes en horario continuo todos los platos del menú conocidos como “bocas” a tan solo mil colones.

Para lograr el objetivo, se llevó a cabo gran cantidad de propaganda por medio de las redes sociales y así los clientes poder disfrutar de varios platillos en un solo día y a un mejor precio, gracias a la publicidad y a consumidores que de alguna u otra forma comunicaron por diversas partes la promoción; actualmente el restaurante los lunes recibe gran cantidad de clientes y consultas de otros si todavía se mantiene la promoción de las “bocas” a mil colones.

2.1.7. Medidas implementadas por el restaurante La Montaña

2.1.7.1. Servicio express

Al gobierno verse en la obligación de ejercer medidas drásticas en cierres temporales de negocios para disminuir la propagación del virus, La Montaña durante un determinado tiempo ofrece el servicio express a los alrededores de San José de la Montaña con un costo adicional al pedido del cliente, sin embargo, cabe destacar que algo beneficioso para el restaurante es que el servicio era brindado con vehículo propio y por algún miembro de la familia, por lo que se puede decir que se economizaba algo mínimo.

La Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (CACORE) también está presente en esta medida que fue implementada para la mayoría de negocios, así lo detalla la vocera de CACORE Palomo, C. (2021)

El consumo de comidas bajo la modalidad del servicio express, es una forma de respetar la directriz del Gobierno de quedarse en casa, y seguir disfrutando las diferentes, amplias y numerosas alternativas de comida hecha en restaurantes. También es la acción adecuada para apoyar al sector de restaurantes y afines que ha sido extremadamente golpeado por la crisis del Covid-19.

Asimismo, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) con relación a este servicio explica;

Debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, se ha expandido el uso de los servicios express, como un mecanismo para el consumo de bienes y

alimentos, entre otros productos, el cual brinda un valor agregado, ya que la persona no necesita desplazarse hasta los comercios y recibe el pedido en la comodidad del hogar. (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, s.f.)

Con la información brindada por el MEIC se determina que negocios de restaurantes se encuentran entre los comercios que más aplicaron el servicio express e hicieron uso de algunas plataformas digitales.

Comercios	Glovo	Rappi	Uber eats	Teléfono o WhatsApp	Plataforma propia	Total
Restaurantes	29	20	8	1	1	59
Supermercados	0	0	4	2	5	11
Farmacias	1	1	1	3	2	8
Carnicerías	0	0	0	4	0	4
Total	30	21	13	10	8	82

Figura 6: Comercios y plataformas utilizadas para los servicios express
 Fuente: Imagen extraída del Ministerio de Economía, Industria y Comercio
<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/1023/meic-verifica-informacion-al-consumidor-en-servicio-express.php>

2.1.7.2. Cambio de horario

Así como se mencionó anteriormente, en La Montaña a causa de la Pandemia y por un determinado tiempo se ven obligados a cambiar el horario de funcionamiento, como el cerrar los miércoles debido a las normas que implementaban las autoridades del gobierno.

2.1.7.3. Reducción de jornada en el personal

En cuanto a la reducción de jornada y como una de las medidas para que el restaurante La Montaña permanezca en el mercado, es que los administradores aplican horarios rotativos entre el personal a cargo, con el objetivo de no perjudicar a ninguno económicamente y deja libremente a decisión de ellos la opción de renunciar al cargo que les corresponde.

2.1.7.4. Amplitud del local

Es sustancial dar a conocer que antes de la Pandemia los administradores toman la decisión de iniciar con el proyecto de construir otro salón, que tiene como finalidad brindar mejor servicio y comodidad a los clientes que visitan el local.

Pero al pasar el tiempo, conforme se vivía el COVID-19 en Costa Rica y con las medidas efectuadas por el gobierno es que los administradores se ven obligados a concluir antes de la fecha establecida la remodelación, debido a que el nuevo salón iba a ser de gran ventaja en los tiempos de Pandemia, ya que se iba a poder recibir más clientes de lo normal ahora que se trabaja con la capacidad del 50%.

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. Antecedentes del Restaurante

Fue a partir del 2004 (17 años atrás) en donde nace la idea por miembros de la familia Araya Chaves de retomar el negocio de la soda Pollos El Monte y reabrir con el nombre comercial Restaurante La Montaña; es a partir de ahí en donde se inicia una ardua labor ofreciendo un menú variado y extenso. El restaurante ha sido administrado por ellos y considerado el negocio de la familia.

La ubicación geográfica del restaurante La Montaña es 4 kilómetros al norte de la iglesia de San José de la Montaña, Paso Llano, Barva, Heredia.

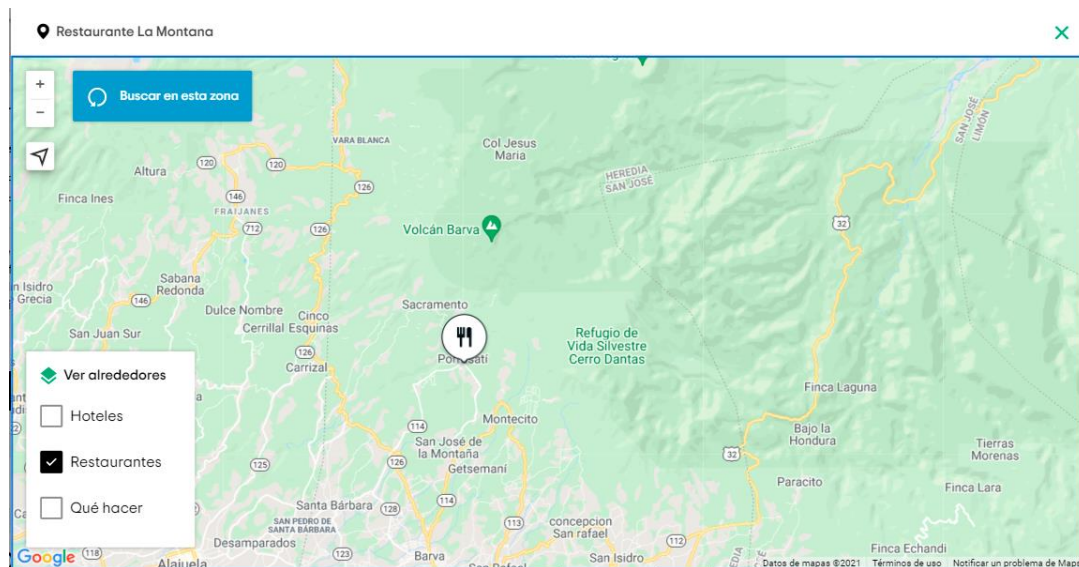


Figura 7: Ubicación geográfica Restaurante La Montaña

Fuente: Imagen extraída de la página web Tripadvisor

https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g309255-d16774158-Reviews-Restaurante_La_Montana-Barva_Province_of_Heredia.html#MAPVIEW

En La Montaña a inicios de sus operaciones la patente municipal era bar y restaurante, sin embargo, con el pasar de los años se cambió únicamente a restaurante. En los tiempos de bar y restaurante se diferenció de los demás negocios de la zona ya que se programaba Karaoke los fines de semana; al realizar dicha actividad, aparte de los productos y servicios que brindaban obtuvieron nuevos clientes a los cuales hoy en día se les conoce como “clientes frecuentes” y que describen al restaurante como un ambiente familiar.

La Montaña se caracteriza por su comida típica costarricense (casados, olla de carne, sopa de mondongo, plátano maduro, tortillas con queso, arroz con leche), aparte de otros platos de comida como: pollo, chifrijo, frituras, carnes (chicharrón, ternero), entre sus bebidas se encuentran gran cantidad de naturales, gaseosas y licores, se toma en cuenta que dentro del menú de comida no se ofrecen desayunos, no obstante, es un lugar cómodo en cuanto a los precios, lo cual lo hace ser competitivo con los demás restaurantes de la zona.

El negocio opera normalmente en un horario de 12 medio día a 9 de noche de lunes a viernes, excepto miércoles que se encuentra cerrado, sábados de 11 de la mañana a 11 de la noche y domingos de 11 de la mañana a 7 de la noche.

Una ventaja para la actividad comercial de La Montaña es que está ubicado camino al Parque Nacional Braulio Carrillo, en donde se encuentra el volcán Barva, lugar muy visitado por turistas nacionales y en ocasiones internacionales, el grupo de consumidores es público en general que va desde familias hasta grupo de amigos que les gusta convivir en momentos libres con la naturaleza. El restaurante

recibe clientes de variado nivel socioeconómico que va desde el nivel medio al nivel bajo independientemente si es grupo de familia o amigos.

2.2.2. Historia

2004: Se inició un 15 de octubre con una capacidad local de 25 personas, años después se habilita una segunda planta con una ocupación para 40 personas.

En estos años el restaurante no contaba con empleados aparte de los miembros de la familia, es a pasar el tiempo en donde se brinda oportunidad laboral a personas de la misma zona.

Conforme pasaba el tiempo se observaba lo favorable que era administrar un negocio como el restaurante, por lo que se decide extender el horario hasta la 1 de la mañana, principalmente al tener la patente municipal también para Bar y ayudaba a mejorar las ventas, sin embargo, se considera importante indicar que los ingresos en ese tiempo eran muy bajos puesto que el negocio estaba iniciando a surgir y se tenían que cancelar deudas que en su momento los anteriores propietarios no pudieron pagar. Al pasar de los años y gracias a la ardua labor de la familia y personal a cargo se ha visto un aumento en los ingresos.

2018: Los administradores del restaurante hacen una inversión con el objetivo principal de atraer a más clientes. Habilitan un tercer salón ubicado en la primera planta y extienden la segunda. Para este mismo año se lleva a cabo una remodelación en la cocina en donde se incorpora más mobiliario para la preparación de los alimentos.

2019: Aparte del servicio a la carta se implementó el de buffet, sin embargo, no fue favorable por lo que ahora únicamente se trabaja con servicio a la mesa y algún otro cliente que haga el pedido telefónicamente para pasar a recoger

2.2.3. Valores

El restaurante La Montaña cuenta con tres valores que son de alta importancia para el negocio, estos son:

Calidad: En la preparación de los productos que ofrecemos.

Amabilidad y Respeto: Un trato totalmente educado hacia los clientes desde el momento que entran al local para hacer consumo de nuestros alimentos hasta el momento en que se retiran y sin dejar de lado la amabilidad y respeto para el personal del restaurante que brinda sus servicios.

Agradecimiento: Agradecer a nuestros clientes y personal en cada momento posible; se debe recordar que sin ellos el restaurante no sería lo que ahora es.

2.2.4. Organigrama Restaurante La Montaña

En cuanto a los empleados, actualmente dos de ellos ofrecen sus servicios desde la apertura del restaurante, asimismo, está conformado por un administrador, dos cajeros (miembros de la familia) que forman parte también de los seis meseros, tres cocineros y cuatro ayudantes de cocina, que cuentan con el curso de Manipulación de Alimentos al día. El encargado de contabilidad es una persona externa al negocio.



*Figura 8: Organigrama Restaurante La Montaña
Fuente: Elaboración propia*

El restaurante La Montaña desde un inicio no cuenta con un organigrama, aun así, se procedió a realizarlo con base a las características mencionadas anteriormente.

2.2.5. Competencia del Restaurante La Montaña

Con relación a la competencia, La Montaña mantiene variedad de platillos, bebidas y postres a precios accesibles, a comparación de sus competidores directos los cuales ofrecen menos variedad en productos y con precios superiores a los establecidos en La Montaña.

2.2.6. Restaurante La Montaña y la capacidad del local

De acuerdo con su mobiliario hoy en día mantiene un espacio disponible para atención al público de aproximadamente 125 personas, este local se encuentra conformado por tres salones, dos en la parte baja y uno en la segunda planta.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

Es importante conocer que en cada trabajo de investigación se realiza una serie de pasos, los cuales ayudan a obtener los resultados de un estudio.

Para el presente trabajo en donde se tiene como objetivo analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, se abarcarán los conceptos de los tres enfoques que existen en todo proceso investigativo, esto con el fin de conocer cual se utilizará y como se llevará a cabo la recolección de datos para conseguir resultados.

3.1.1. Enfoque Cuantitativo

Según Hernández, R. y Mendoza, C. en su libro titulado *“Metodología de la Investigación”* (2018) dan a conocer cada una de las rutas de la investigación: enfoques, por lo que acerca del enfoque cuantitativo citan “necesitamos un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Nuestro equipaje incluye análisis estadístico pues lidiaremos con números” (p. 7).

Algo fundamental al momento de aplicar este enfoque en las investigaciones y con relación a la imagen que se muestra a continuación es que el mismo trabaja bajo un orden de ideas, así lo menciona Hernández, R. y Mendoza, C. (2018)

Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica.

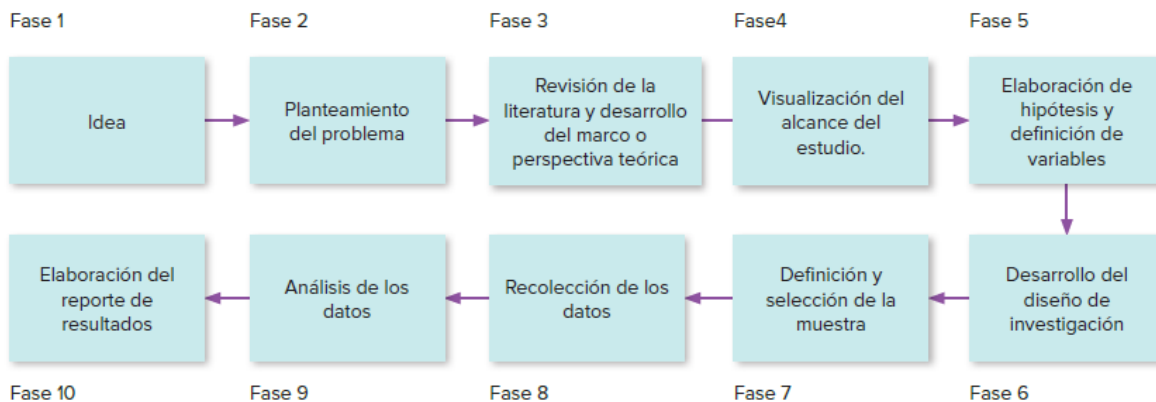


Figura 9: Proceso Cuantitativo

Fuente: Imagen extraída del libro “Metodología de la Investigación”

<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

3.1.2. Enfoque Cualitativo

Otro de los enfoques que forman parte de un proceso investigativo es el cualitativo, el mismo es definido por Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) como:

Definimos un rumbo (planteamiento del problema), pero no es un camino en línea recta. Actúa como la aplicación de tráfico y navegación Waze u otros sistemas similares (va reposicionado o recalculando la mejor ruta de acuerdo con las circunstancias para arribar al lugar que deseamos). Nuestro equipaje incluye análisis temático e interpretación de significados pues lidiaremos con narrativas. (p. 10)

Una vez conocido que en dicho enfoque no se realiza un procedimiento establecido para la recolección de datos se considera importante mencionar que dichos datos se pueden obtener aplicando instrumentos como entrevistas, discusiones entre grupos, evaluación de experiencias vividas, etc...., además, Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) destacan que:

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (p.8)

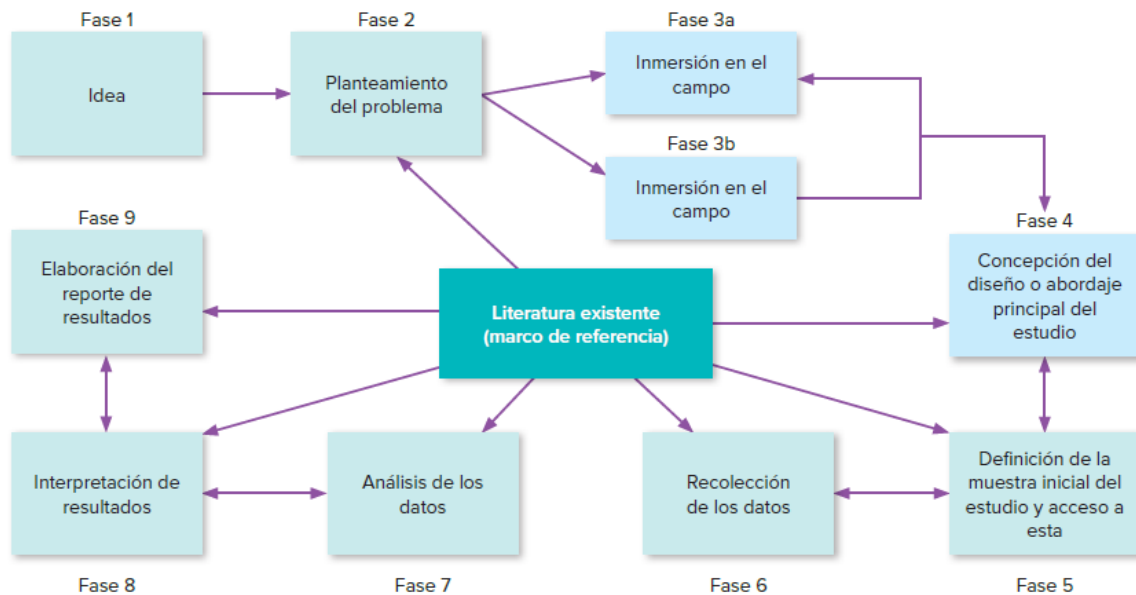


Figura 10: Proceso Cualitativo

Fuente: Imagen extraída del libro “Metodología de la Investigación”
<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

3.1.3. Enfoque Mixto

Con base a este último enfoque, se destaca que el mismo analiza en un solo estudio información sobre el enfoque cualitativo y cuantitativo, los cuales, ayudan a solventar el problema de investigación.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) lo definen como:

Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras

ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación. (p. 10)

El enfoque para la presente investigación es mixto, debido a que la recolección de datos se hará por medio de entrevista que es cualitativa, la cual, estará dirigida a los colaboradores y por medio del cuestionario que es de enfoque cuantitativo y que será aplicado a los clientes que visiten el Restaurante La Montaña en el tiempo establecido.

3.2. ALCANCE

En un estudio existen diversos tipos de alcances, sin embargo, para el desarrollo de este será utilizado el alcance exploratorio y alcance explicativo.

Para el enfoque cualitativo se aplicará el alcance exploratorio, ya que se pretende abarcar el tema del “COVID-19”, el cual, es conocido debido a la situación que se vive actualmente en toda América Latina, sin embargo, a pesar de toda la problemática causada por esto, se considera un tema que no ha sido lo suficientemente estudiado.

En cuanto a este alcance, es definido como “Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es estudiar fenómenos y problemas nuevos, desconocidos o poco estudiados” (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p.107).

Asimismo, para el enfoque cuantitativo será utilizado el alcance explicativo, en el cual se busca comprender el porqué de los hechos del tema de investigación y Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) lo describen como:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc.). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (p. 110-112)

3.3. DISEÑO

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) con base al término diseño se refiere “al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema” (p. 150).

A raíz de que esta investigación es de enfoque mixto, se ajusta tanto a la metodología cualitativa y cuantitativa.

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) en la metodología cualitativa se refieren al diseño como “al abordaje general que se utilizará en el proceso de investigación” (p.524), además, para esta metodología será aplicado el tipo fenomenológico.

Con lo investigado acerca del tipo fenomenológico se define como “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018).

Es así, que de acuerdo con lo mencionado anteriormente se considera de gran importancia aplicar este tipo de metodología, el cual, nos permitirá conocer las experiencias de los colaboradores y de algunos clientes del restaurante La Montaña, y determinar si durante esta Pandemia se ha visto alguna afectación.

Ahora, para la metodología cuantitativa se clasifica en dos tipos de diseños, como lo muestra Hernández, R. y Mendoza, C. (2018).

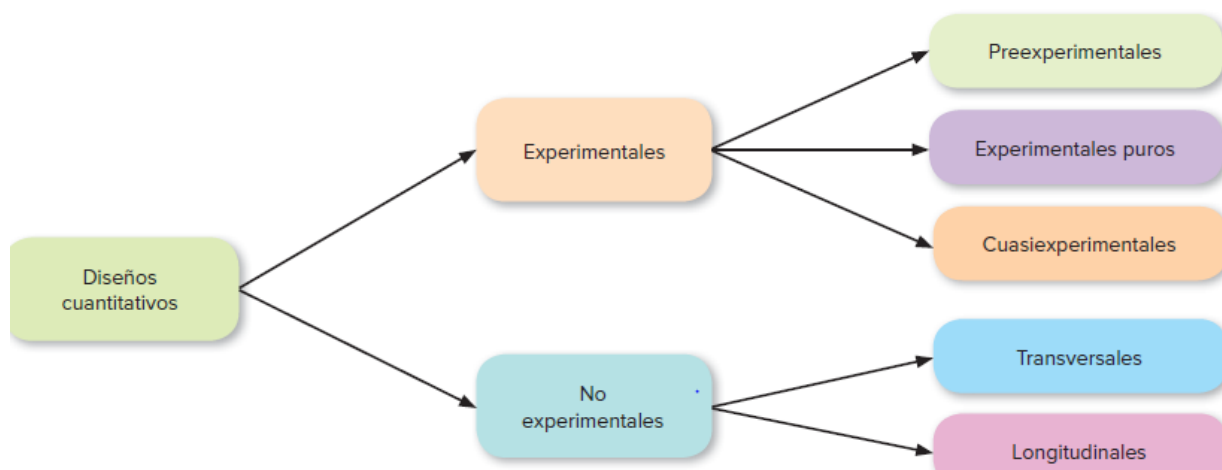


Figura 11: Clasificación de los diseños cuantitativos.
 Fuente: Imagen extraída del libro “Metodología de la Investigación”
<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Para la presente investigación en cuanto a esta metodología se ajusta al diseño no experimental, el cual se define como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018).

Aparte del concepto mencionado anteriormente sobre este tipo de diseño se investiga que el mismo se divide en dos, así lo muestra Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p. 176)

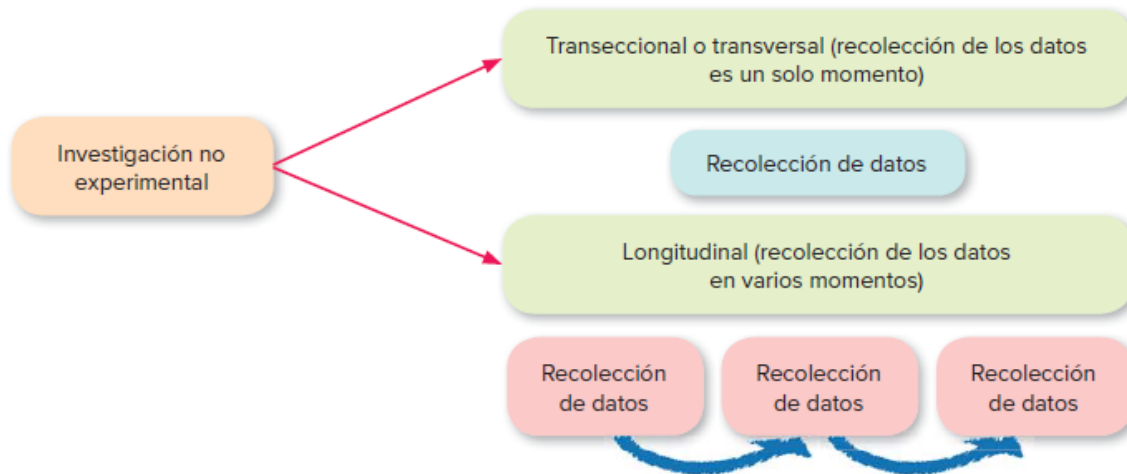


Figura 12: Tipos de diseño en investigación no experimental
 Fuente: Imagen extraída del libro “Metodología de la Investigación”
<http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) en su libro “Metodología de la Investigación” define los diseños transeccionales o transversales como “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.177).

Dentro de sus propósitos se destacan:

1. Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado.
2. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
3. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. (p. 176)

Para el diseño longitudinal o también llamado evolutivo se conceptualiza como “estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo para realizar

inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p. 180).

No obstante, una vez investigado acerca de estos tipos de diseños, se determina que para el presente estudio se aplicará el diseño transversal o transeccional, debido a que los datos serán recolectados en un único período por medio de los instrumentos mencionados anteriormente.

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

De acuerdo con la unidad de análisis u objeto de estudio se argumenta que son “Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis” (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018).

En el presente trabajo la unidad de análisis estará conformada por clientes que visiten el restaurante La Montaña entre el sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021, asimismo, por los colaboradores que brindan sus servicios en el restaurante.

3.4.1. Población

Se encuentra distribuida entre 80 clientes que visitan el restaurante entre el sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021 y 13 colaboradores; dicho de otra manera, la población va a corresponder a los elementos que serán estudiados.

Por tanto, acerca de esta unidad de análisis se define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández,

R. y Mendoza, C. 2018) ... “las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés” (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p.199).

3.4.2. Tipo de muestra

De acuerdo con Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) el tipo de muestra en la ruta cualitativa citan “es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 427).

Ahora bien, con los diversos tipos que existen para la ruta cualitativa, en este trabajo se aplicará el tipo de voluntarios y por conveniencia; el primero por motivo a que a los clientes se les solicita la posibilidad de completar el cuestionario y el segundo, puesto que, el mismo será aplicado fin de semana en donde se recibe la mayor cantidad de clientes a causa del aforo aplicado por la pandemia.

Asociado a la ruta cuantitativa existen dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico; es por esto por lo que Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) explican cada uno de ellos:

En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. En las muestras no probabilísticas, la

elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. (p. 200)

Luego de lo explicado anteriormente conforme a la ruta cuantitativa, para esta investigación se aplica el muestreo probabilístico; se trabaja con 13 colaboradores del restaurante La Montaña y 80 clientes.

Asimismo, la población (clientes y colaboradores) que forma parte de la muestra de este trabajo tienen las siguientes características que se detallan a continuación:

- En género: masculino, femenino, Intersex
- La edad será especificada en distintos rangos, sin embargo, de manera general se puede decir que estará conformada entre los 18 y los 55 años
- Nivel socioeconómico relacionado con el monto salarial, de igual manera será especificado en rangos.

3.4.3. Criterios de inclusión y exclusión

En esta investigación se establecen criterios de inclusión y exclusión con la finalidad de identificar las características de las personas que serán tomadas en cuenta al aplicar el estudio y lograr de manera satisffecha la recolección de los datos.

Tabla 1: Criterios de inclusión y de exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Clientes que visiten el restaurante La Montaña el sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021.	Clientes que visiten el restaurante La Montaña cualquier día que no sea el sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021.
Los 13 colaboradores que laboran en el restaurante La Montaña.	Colaboradores que sólo trabajan los días feriados o en sustitución.

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.4.4. Consideraciones éticas

Primero, para conocer sobre la ética se argumenta “No debemos plantear un proyecto que perjudique, dañe o tenga efectos negativos sobre otros seres humanos o la naturaleza. Esto es parte fundamental de la ética en la investigación” (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018).

Igualmente, se encontró información de Ferrell, O., Fraedrich, J. y Ferrell, L. (2017) sobre la ética en los negocios y citan;

En los negocios, los problemas éticos que son muy evidentes influyen sobre la actitud de la gente hacia las compañías y destruyen la confianza... Tomar

buenas decisiones éticas es tan importante para el éxito del negocio como el dominio en administración, mercadotecnia, finanzas y contabilidad. Mientras la educación y la capacitación enfatizan las áreas funcionales de la empresa, el dominio de la ética de negocios por lo general se percibe como algo fácil con un pequeño esfuerzo. (p.3)

Para esta investigación, los datos que se obtendrán serán tratados de manera ética para lograr los resultados del estudio y la tranquilidad de la población; cabe destacar, que al momento de solicitar la colaboración en completar el instrumento también se les dará a conocer el propósito de este y los resultados obtenidos.

Con base a los instrumentos que se van a aplicar se considera importante mencionar que, los cuestionarios dirigidos a los clientes serán realizados por medio de plataforma virtual (Google Forms) y las entrevistas dirigidas a los colaboradores se harán de forma presencial, ambos instrumentos entre sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021. Además, como parte de algunas medidas éticas al momento de aplicarlos, es que será de manera voluntaria, completamente anónimo y la recolección de datos se hará de manera grupal, sin embargo, algo que los diferencia es que al aplicar las entrevistas a cada colaborador se les solicitará una autorización por medio de la firma en la carta de consentimiento.

3.5. INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Algo conveniente de dar a conocer en este punto es el concepto sobre recolección de información o datos; por esto, de acuerdo con Hernández, R. y Mendoza, C. (2018):

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones...) Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. (p. 226)

En las investigaciones conforme se va recolectando información y de acuerdo con el instrumento que se vaya a utilizar se va a ir relacionando con un estudio; ya sea cualitativo o cuantitativo, a continuación, se detalla información sobre cada uno de los estudios.

3.5.1. Estudio cualitativo

“Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo” (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p. 443).

Por lo tanto, ciertos autores en su libro manifiestan en forma de pregunta información que es importante aprender:

¿Cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso cualitativo?... el investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones grupales, etc.). No solo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos auxiliares no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos... (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018)

Según lo mencionado anteriormente con el estudio cualitativo, en esta investigación se utilizará como instrumento la entrevista, la cual, será dirigida a colaboradores y tendrá preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas.

Algunas de las características de entrevistas cualitativas las citan Hernández, R. y Mendoza, C. (2018)

1. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
2. Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
3. La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica y tiene un carácter más amistoso.
4. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
5. El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.

6. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
7. Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje. (p.449)

3.5.2. Estudio cuantitativo

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) “para haber llegado a esta etapa en la ruta cuantitativa, antes debiste haber establecido y definido con precisión y claridad las hipótesis del estudio y las variables, tanto conceptual como operacionalmente” (p.226).

Toda investigación en donde se aplique recolección de datos con estudio cuantitativo debe tener los siguientes dos requisitos que son explicados por Hernández, R. y Mendoza, C. (2018)

La confiabilidad o fiabilidad grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos.

Validez se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos. (p. 229)

Como conclusión sobre el estudio cuantitativo y lo que requiere tener un instrumento de este tipo, se argumenta:

Un instrumento de medición puede ser confiable, pero no necesariamente válido (un aparato, por ejemplo, quizá sea consistente en los resultados que

produce, pero puede no medir lo que pretende) y viceversa. Por ello, es requisito que cada vez que apliques tu instrumento de recolección de los datos demuestres que resultó confiable y válido. De no ser así, los resultados de la investigación no pueden tomarse en serio. (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018, p. 235)

Ahora bien; para el estudio cuantitativo será aplicado un cuestionario a clientes que visiten el restaurante entre sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021, el mismo tendrá preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas.

3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS

Al ser el presente trabajo de investigación de enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo se requiere analizar las categorías (estudio cualitativo), las cuales son definidas por Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) como:

Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación... Las categorías pueden emerger de preguntas y reflexiones del investigador o reflejar los eventos cruciales de las narraciones de los participantes. (p. 474)

De la misma forma, analizar variables (estudio cuantitativo) en donde, Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) citan:

1. Hay variables que no generan confusión como edad o género; pero la mayoría sí pueden tener varios significados y verse desde distintas perspectivas...

2. Asegurarnos de que las variables pueden ser medidas, observadas, evaluadas o inferidas, es decir que de ellas se pueden obtener datos de la realidad.
3. Evaluar más adecuadamente los resultados de nuestra investigación, porque las variables y no solo las hipótesis, se contextualizan.
4. Poder comparar nuestros resultados con los de otros estudios... (p.136)

Las mismas son de forma conceptual y operacional; que se explican a continuación.

Definición conceptual: es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación. Generalmente se trata de una definición acordada y validada por una comunidad científica o profesional y emana de la revisión de la literatura (presente en diccionarios especializados, páginas web con respaldo institucional y publicaciones como artículos de revistas académicas y libros).

Definición operacional: Conjunto de procedimientos y actividades que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos. (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018, p. 136-137)

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional
Identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19, para cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno.	Factores externos de la pandemia COVID-19	La enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente. La mayoría de las personas infectadas por el virus de la COVID-19 presentan cuadros respiratorios de leves a moderados y se recuperan sin tratamiento especial. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)	Decreto Ejecutivo: a) MS-DM-6958-2020 b) 42253- MOPT- S c) 42284- MOPT- S d) DM-RM-0852-2020.	Entrevista aplicada a colaboradores del restaurante La Montaña, de la pregunta número 1 a la pregunta número 3. Cuestionario a los clientes del restaurante La Montaña, de la pregunta número 4 a la pregunta número 8.
Conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer nuevas estrategias para el servicio al cliente.	Factores internos del restaurante La Montaña	Se refieren a todas las cosas que están dentro de la empresa y bajo su control, sin importar si son tangibles o intangibles...Determinan cómo la organización avanza, tanto como una entidad organizacional autónoma como en respuesta a su entorno externo. (Sy Corvo, H. 2021)	a) Servicio al cliente. b) Tiempo de espera y calidad del producto. Normativa: c) Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"	Entrevista aplicada a colaboradores del restaurante La Montaña, de la pregunta número 4 a la pregunta número 10. Cuestionario a los clientes del restaurante La Montaña, de la pregunta número 9 a la pregunta número 27.

<p>Determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado.</p>	<p>Implementar medidas a causa de la pandemia</p>	<p>Según consultado en la Real Academia Española la palabra implementar significa poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio express b) Amplitud de local c) Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada d) Cumplimiento de las medidas sanitarias 	<p>Entrevista aplicada a colaboradores del restaurante La Montaña, de la pregunta número 11 a la pregunta número 17</p> <p>Cuestionario a los clientes del restaurante La Montaña, de la pregunta número 28 a la pregunta número 38.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.7. ESTRATEGIAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

De acuerdo con el análisis de datos se indaga sobre su concepto, el cual se define como:

El análisis o analítica de datos (DA) es el proceso de examinar conjuntos de datos para encontrar tendencias y sacar conclusiones sobre la información que contienen... Las tecnologías y técnicas de análisis de datos se utilizan ampliamente en las industrias comerciales para permitir a las organizaciones tomar decisiones empresariales más informadas. También se utiliza por científicos e investigadores para verificar o refutar modelos, teorías e hipótesis científicas. (Stedman, C., s.f.)

Para esta investigación y como se ha mencionado en el transcurso de ella, se requiere el análisis de datos tanto cualitativo (entrevista) como cuantitativo (cuestionario), es por esto, que el procedimiento para cada uno se realiza de manera individual.

A continuación, se detalla el análisis de datos cualitativo.

Tabla 3: Análisis de datos cualitativo

MÉTODO	APLICACIÓN
Elaboración del instrumento	Se procede con la creación de la guía de la entrevista que será dirigida al individuo que corresponda, es decir, los colaboradores del restaurante La Montaña.
Aplicación de prueba	Una vez finalizada la elaboración de la entrevista incluyendo la aprobación de la tutora, se procederá a realizar 1 prueba a una colaboradora que trabaja los días feriados, con el fin de conocer si se requiere aplicar algún cambio ya sea de redacción y/o de forma o de información que no se incluyó en el instrumento; además, con la finalidad de que al momento

	de ser aplicada sea de buen entendimiento para los colaboradores.
Carta de consentimiento	Se elabora una carta de consentimiento, que será dirigida a los colaboradores y en donde se detallará el objetivo del instrumento, asimismo, el proceso para la aplicación y su anuencia a participar.
Aplicación de entrevista	La aplicación de este instrumento a cada uno de los participantes será de forma presencial e individual, cuidando las medidas sanitarias. Se toman anotaciones de lo entrevistado.
Anotaciones ejecutadas	Una vez obtenida la información, se transcribe lo más importante. Seguidamente, se imprime para ser mostrada a cada entrevistado para su debida revisión y aprobación.
Análisis de datos Fenomenológico interpretativo	Una vez agrupadas las respuestas de los colaboradores se permite descubrir las experiencias de cada uno con relación a cada preguntada formulada, es por esto, que se aplica el análisis de datos fenomenológico interpretativo.
Conclusiones	Contando con los datos debidamente analizados se proceden a formular las conclusiones de la investigación.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Posteriormente, se detalla el análisis de datos para el estudio cuantitativo.

Tabla 4: Análisis de datos cuantitativo

MÉTODO	APLICACIÓN
Elaboración del instrumento	Se inicia con la creación del cuestionario que será aplicado de manera virtual a los clientes del restaurante La Montaña. Además, se tendrá la contingencia de formularios físicos para los casos donde los clientes no estén tan familiarizados con la tecnología.
Aplicación plan piloto	Después de creado el instrumento virtual en la plataforma Google Forms y aprobado por la tutora, se aplica plan piloto a 2 clientes para determinar si el instrumento requiere alguna modificación.

Aplicación de cuestionario	Se procede a aplicar el instrumento a 80 clientes que visiten el restaurante entre sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021
Análisis de datos cuantitativo	Una vez aplicado dicho instrumento se analizarán las respuestas de los clientes de manera grupal.
Conclusiones	Finalmente, se proceden a formular las conclusiones de la investigación.

Fuente: Elaboración propia (2021)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. GENERALIDADES

En relación con esta investigación el enfoque es mixto. Para el enfoque cualitativo, se aplicaron entrevistas con preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas a los colaboradores del restaurante La Montaña, con la finalidad de obtener información importante sobre sus vivencias laborales a causa de la Pandemia.

En cuanto al enfoque cuantitativo, se elaboró un cuestionario en Google Forms dirigido a los clientes del restaurante con preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas. La información recopilada de ambos instrumentos permite un amplio desarrollo en esta investigación.

4.1.1. Fases previas a la entrevista

Previo a la aplicación, se entregaron para su lectura y recomendaciones la guía de entrevistas a dos colaboradores del restaurante, con el objetivo de conocer si se requería aplicar alguno cambio de redacción y/o de forma y que fuesen entendibles para todos los colaboradores.

Este plan piloto consistió en recibir comentarios relacionados con el instrumento de investigación, del cual se obtuvieron comentarios bastante positivos con respecto a su estructura y redacción, por lo que no se tuvieron que realizar ajustes, posterior a ello se logró aplicar dicho instrumento, logrando la obtención de datos significativos para este estudio.

4.1.2. Características del entrevistado

En referencia a las características de las personas entrevistadas que forman parte de la población para el estudio cualitativo, las mismas fueron seleccionadas

según los criterios de inclusión y exclusión establecidos, los individuos corresponden a 13 colaboradores.

De estos participantes 4 son hombres y 9 son mujeres, la identidad de ellos al responder la entrevista se manejó de forma confidencial, y los resultados se presentan con el número del 1 al 13, relacionados con la carta de consentimiento informado que fue entregado y aprobado por cada uno de ellos, con el objetivo de brindarles mayor confianza en el desarrollo de las entrevistas.

4.1.3. Resultados estudio cualitativo

Se aplicó la entrevista a cada uno de los colaboradores con el fin de obtener información acerca de los efectos de la Pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, por tanto, las preguntas realizadas fueron creadas en relación con cada objetivo específico de la investigación.

Fueron desarrolladas de manera presencial e individual, cuidando las medidas sanitarias, posteriormente fueron entregadas a los colaboradores para que las revisaran y dieran el visto bueno, para poder transcribirlas en la tesina y llevar a cabo el respectivo análisis. Los resultados obtenidos de estas entrevistas se muestran mediante tablas en donde se detallan tanto las preguntas como las respuestas recibidas, esta información será dividida de acuerdo con cada objetivo y su respectiva dimensión.

4.1.3.1. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19.

El primer objetivo específico de esta investigación es: Identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la

pandemia COVID-19, para cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno. En relación con este objetivo, se desarrollan 3 preguntas enumeradas por: 1, 2 y 3, las cuales se detallan en las siguientes tablas.

En el desarrollo de este primer objetivo, se pretende conocer la afectación que tuvieron los colaboradores del restaurante La Montaña debido a los factores externos implementados por el gobierno.

Tabla 5: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

PREGUNTA #1	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #1
De acuerdo con la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?	Factores externos de la pandemia COVID-19	Entrevistado #1	Sí, porque al tener un horario rotativo la jornada de noche se me redujo a 4 horas.
		Entrevistado #2	No, porque tengo mi propio vehículo y la administradora del restaurante desde que inició esta medida me brindo la carta de restricción vehicular.
		Entrevistado #3	Sí, porque mi único medio para trasportarme al restaurante es por bus, sin embargo, el servicio es poco ya son menos carreras por la cantidad de usuarios
		Entrevistado #4	No, porque a la ida viajo con los dueños del restaurante (vivo cinco casas después de la de ellos) y a la hora de salida debido a mi horario espero el bus de la zona.
		Entrevistado #5	No, porque viajo con los dueños del restaurante.
		Entrevistado #6	No, porque tengo mi propio vehículo y me traslado en él con carta de restricción.
		Entrevistado #7	No, porque tengo la dicha de poder viajar con una compañera, la cual tiene carro y carta de restricción vehicular brindada por la administradora del restaurante.

Entrevistado #8	No, porque viajo con otra compañera del mismo restaurante, la cual tiene carro propio y cuenta con carta para circular.
Entrevistado #9	No, porque cuento con vehículo propio, pero no lo requiero para trasladarme al restaurante, ya que vivo muy cerca de donde está ubicado.
Entrevistado #10	No, porque viajo con los administradores del restaurante, que viven cerca de mi casa.
Entrevistado #11	No, porque me traslado con los dueños del restaurante.
Entrevistado #12	No, porque me traslado en mi propio vehículo con carta.
Entrevistado #13	Sí, por los horarios de buses y es el único medio que utilizó para llegar a lugar.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Esta pregunta busca identificar si la restricción vehicular, uno de los factores externos implementados por el gobierno, afectó a los colaboradores del restaurante ya fuera en su jornada de trabajo o bien para el traslado al lugar.

Tabla 6: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

PREGUNTA #2	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #2
<p>En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña?</p> <p>¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?</p>	Factores externos de la pandemia COVID-19	Entrevistado #1	Días sin salario y deudas que no se detienen y algunas veces lograba vender mis productos por aparte pero no era una fuente de empleo fija.
		Entrevistado #2	Que mi salario no iba hacer el mismo que antes y también en la cantidad de alimentos que se podían llegar a perder ya que los cierres eran comunicados muy a destiempo. En cuanto a si tenía otra fuente de empleo, durante ese tiempo de cierres le brinde ayuda a mi mamá en los trámites contables de su negocio de repuestos, con la finalidad de poder obtener ingreso económico.
		Entrevistado #3	El miedo de un cierre total del restaurante y que mi persona y compañeros quedáramos sin trabajo y tener familia por quien velar más aún que en mi hogar soy la única persona que cuenta con entrada económica. Aparte del restaurante si tenía y tengo actualmente otra fuente de ingreso.
		Entrevistado #4	Que mis ingresos iban hacer mucho menos ya que eran cierres por una o dos semanas, o que se podían extender por más tiempo. Y con base a otra fuente de empleo, no la tenía ya que tengo muchos años de laborar para la montaña.
		Entrevistado #5	Preocupación de no poder contar con una entrada económica ya que solo en el restaurante trabajo.
		Entrevistado #6	Lo primero que pensé fue en la forma en cómo se les irían a pagar los salarios a cada colaborador y también en la perdida de alimentos que podía llegar a existir, llegué a pensar muchas cosas negativas, pero también que el gobierno conocía la razón del porque aplicaban esos cierres. Y no, lastimosamente en esos tiempos y

actualmente mi únicamente fuente de ingresos es el restaurante.

Entrevistado
#7

Tal vez lo primero que pensé fue que podía ser despedido o iba a tener una reducción de mi salario. Y sí, si tenía otra fuente de ingreso, pero no era ni fija ni tan alta la que recibía en La Montaña.

Entrevistado
#8

Lo primero, que mis ingresos se iban a reducir y es preocupante lo cual soy joven y mi única fuente de empleo por ahora es el restaurante que con el salario que gano me ayudo a pagar mis estudios debido a que me proyectó un futuro profesional, además, no solo pensé en lo personal sino también de manera general para todos los que trabajamos en La Montaña porque de una u otra manera nos iban a perjudicar los cierres, todos contamos con gastos económicos.

Entrevistado
#9

Primero, la disminución de las ventas para el restaurante, al igual que la perdida de productos que fueron comprados para dicha época y la reducción de los ingresos tanto para los otros colaboradores como para mi persona también. Por dicha tengo la oportunidad de otra fuente de empleo que es el trabajo de construcción algunos días de la semana.

Entrevistado
#10

Que el restaurante también debe de cerrar y es angustiante porque no se sabe por cuánto tiempo. Y si por dicho cuento, con otra fuente de empleo aparte de la del restaurante.

Entrevistado
#11

No contaba con ninguna otra fuente de empleo; en el restaurante La Montaña siempre me brindaron el trabajo aún en tiempos difíciles para ellos, sin embargo, existía el miedo de que se vieran obligados a cerrar.

Entrevistado
#12

Mis ingresos iban a ser menores, pero por dicha, cuento con otra fuente de empleo toda la semana, ya que laboro para el restaurante únicamente los domingos y feriados.

Entrevistado #13 Miedo a quedarme sin una fuente de trabajo, debido a que no cuento con ninguna otra aparte de la del restaurante La Montaña.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con esta interrogante se pretende conocer acerca de las reacciones que presentaron los colaboradores en el momento en que se aplican cierres temporales. Además, analizar un poco el factor económico de cada uno al conocer si contaban con alguna otra fuente de empleo aparte de la del restaurante.

Tabla 7: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

PREGUNTA #3	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #3
¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?	Factores externos de la pandemia COVID-19	Entrevistado #1	Claros y directos, afectados todos al final ya que con solo escuchar que había cambios o nuevas medidas del gobierno sabíamos que no era nada bueno lo que nos esperaba.
		Entrevistado #2	Muy buena y eficiente, porque a lo que recuerdo al momento de escuchar sobre los cierres se iniciaba con las llamadas a los colaboradores que no se encontraban laborando para darles a conocer que durante ese tiempo no se iba a presidir de los servicios de ellos y posteriormente se conversaba de manera grupal con el personal presente en el restaurante.
		Entrevistado #3	Rápida y sincera, ellos mismos eran conscientes que de cualquier manera estos cierres provocaban afectaciones en general y más que en esos tiempos no se esperaban buenas noticias, lo que se podían esperar eran más cierres y mucho más estrictos.

- Entrevistado #4 Lo considero que fue de muy buena manera; porque en lo personal las veces que existieron cierres doña Lorena me llamaba para explicarme la razón del porque no tenía que ir a trabajar por ejemplo la semana entrante y mi persona entendía completamente que era por cumplir con las medidas del gobierno.
- Entrevistado #5 La considero buena, ya que a pesar de que dichos cierres fueron comunicados inesperadamente por el gobierno los administradores nos reconocieron la mitad de nuestro salario.
- Entrevistado #6 Muy rápida, porque en el momento en que se comunicaban las medidas que el gobierno implementaba y si las mismas afectaban al negocio directamente, se ponían en contacto con el personal para explicarles la forma en que se pretendía laborar.
- Entrevistado #7 La considero muy buena, porque fue de una forma muy atenta y respetuosa para cada uno de nosotros los colaboradores. En mi caso, me llamaron para explicarme las razones y decirme que en el momento en que se volviera a retomar las actividades me esperaban para continuar laborando.
- Entrevistado #8 La considero correcta, porque fueron comunicados con tiempo y de manera prudente para no ocasionar disgustos.
- Entrevistado #9 Fue eficiente, porque desde que se conocía en las noticias sobre dichos cierres inmediatamente se comunicaba a cada colaborador para darle a conocer los cierres y el estado de trabajo de cada uno en el restaurante.
- Entrevistado #10 Forma rápida y eficiente, porque inmediatamente cuando se enteran de los cierres le informan al personal.
- Entrevistado #11 Responsable, ya que no era una decisión de ellos sino del Ministerio de Salud.

Entrevistado #12	Responsable y a tiempo, porque, aunque ellos también se veían perjudicados tomaron la labor de explicarle a cada uno de los empleados sobre los cierres que se veían venir.
Entrevistado #13	Muy buena porque siempre lo comunicaron con mucha responsabilidad y ante todo el respeto.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Esta pregunta es de suma importancia porque permite conocer a raíz de cada una de las opiniones la forma en que los administradores supieron manejar e informar a los funcionarios los cierres temporales, algo que era perjudicial para todos.

4.1.3.2. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña

Para esta investigación el segundo objetivo específico es: Conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer nuevas estrategias para el servicio al cliente. Con base a este objetivo, se desarrollan 7 preguntas enumeradas por: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, las mismas se detallan en las siguientes tablas.

En el desarrollo de este objetivo, se pretende aparte de conocer los factores internos que han influido en el restaurante por la Pandemia, también es conocer las diversas opiniones que tienen los colaboradores sobre esos factores.

Tabla 8: Servicio al cliente

PREGUNTA #4	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #4
<p>¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?</p>	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	Conozco muy poco sobre su concepto, sin embargo, en lo personal puedo decir que es lo que define a una empresa o negocio que tiene contacto directo con los clientes y que no solamente este tipo de servicio se ofrece en el momento en que se realiza la compra de un producto sino también antes y después de dicha compra.
		Entrevistado #3	Conozco muy poco sobre el concepto, pero puedo definirlo en el ser amable con todos los clientes que visitan el restaurante, atenderlos de la mejor manera desde el primer momento y darles las gracias por la visita.
		Entrevistado #4	No lo conozco muy bien ya que mi área de trabajo durante estos años en La Montaña ha sido la cocina, sin embargo, lo puedo definir como que es lo que califica a un restaurante como excelente luego del sabor de los productos, además, de que el servicio al cliente para algunas personas define la imagen de la empresa.
		Entrevistado #5	No lo conozco muy bien, pero para mí es poder brindarle un buen trato al cliente desde el momento en que es atendido hasta que se retira del lugar.
		Entrevistado #6	Puedo decir que si conozco sobre su concepto. Considero que es lograr agradarle al cliente desde el primero instante en que existe comunicación con él ya sea presencial o virtualmente, asimismo, aparte de agradarle sentir que satisfacemos las necesidades de ellos con el servicio ofrecido.
		Entrevistado #7	Si conozco sobre este concepto y lo puedo definir como el servicio que tiene todo tipo

- de negocio y que busca desde un inicio es satisfacer las necesidades del cliente.
Si lo conozco, y puedo definirlo como el servicio que se ofrece con la debida amabilidad para satisfacer las necesidades al cliente y de lograr que regrese nuevamente a consumir de nuestros productos.
- Entrevistado #8
- Por supuesto que lo conozco, acá en La Montaña formó parte del personal que ofrece servicio al cliente, por lo cual, para mi este servicio da de mucho que hablar cuando un cliente visita un negocio ya que es como la primera imagen de lo que se ofrece y con ello los clientes determinan si es capaz de satisfacer o no las necesidades.
- Entrevistado #9
- No lo conozco muy bien, puedo definirlo como brindarle la mejor atención a las personas que visitan el restaurante, con una buena actitud y calidad en los productos ofrecidos.
- Entrevistado #10
- Lo conozco un poco y puedo definirlo como la forma/trato de que el cliente espera recibir en cualquier lugar que visite y adquiera un producto.
- Entrevistado #11
- No lo conozco mucho, pero como soy una de las personas que brinda el servicio al cliente en el restaurante, tal vez puedo definirlo como satisfacer al cliente en lo que necesite y tratarlo de manera respetuosa.
- Entrevistado #12
- Lo conozco un poco, es el servir a la persona, es decir al cliente de la mejor manera posible que el mismo quede conforme con el servicio y es darle un buen trato en todo momento que visita el restaurante.
- Entrevistado #13

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Aplicando esta pregunta se pretende comprender que tanto el personal del restaurante conoce sobre un tema tan importante como lo es el servicio al cliente, ya que sin importar el área en donde trabajen es algo fundamental que deben de saber.

Tabla 9:El servicio al cliente del restaurante La Montaña

PREGUNTA #5	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #5
¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	Si.
		Entrevistado #3	Si.
		Entrevistado #4	Si.
		Entrevistado #5	Si.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.
		Entrevistado #8	Si.
		Entrevistado #9	Si.
		Entrevistado #10	Si.
		Entrevistado #11	Si.
		Entrevistado #12	Si.

Entrevistado
#13

Si.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con este tipo de pregunta cerrada, se busca determinar por las respuestas de los colaboradores si para ellos en el restaurante La Montaña se brinda de manera correcta el servicio al cliente; lastimosamente de 17 colaboradores solamente 1 de ellos respondió de manera negativa.

Tabla 10: Tiempo de espera en las órdenes servidas

PREGUNTA #6	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #6
En relación con el tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	Bueno y lo normal en el tiempo de espera, ya que casi todo lo que se ofrece se encuentra cocinado.
		Entrevistado #2	Lo considero sumamente rápido a pensar de la cantidad de órdenes que se toman, principalmente un fin de semana, además, porque al ser mi persona salonera del restaurante he recibido cierta cantidad de felicitaciones por la rapidez del servicio.
		Entrevistado #3	Lo considero muy bien y muy rápido, porque todo sale con su debido orden.
		Entrevistado #4	Lo considero muy rápido a diferente de otros lugares que he visitado, porque, aunque en el restaurante trabajemos conforme se van presentando las ordenes también se pueden servir alimentos de otra lista para no hacer esperar tanto tiempo al cliente.
		Entrevistado #5	Lo considero bueno, porque en la cocina se cuenta con el personal altamente calificado y con la rapidez que se requiere para este tipo de negocio.
		Entrevistado #6	Con relación al tiempo lo considero satisfactorio; todo el personal del restaurante tratamos desde el primer momento que todo lo ordenado por cliente salga a tiempo y con la debida

presentación. Además, de lo que conozco puedo afirmar que son muy poca la cantidad de clientes que se retiran insatisfechos por el tiempo de espera.

Entrevistado #7
Lo considero razonable a comparación de otros lugares porque no se tarda más de media hora en servir y se trata de que la orden de una misma mesa sea servida de manera conjunta.

Entrevistado #8
A pesar de la gran cantidad de órdenes que existen algunos días en el área de la cocina, considero que el tiempo que tardan en servir es razonable, porque de igual forma al no tardar tanto tiempo, el mismo es servido al cliente de manera exitosa, lo cual, no ocasiona disgustos con los clientes.

Entrevistado #9
En lo personal y en algunas ocasiones puedo decir que los clientes esperan algo de tiempo para disfrutar de los productos tal vez por la gran cantidad de órdenes de existen o el tipo de alimentación solicitada. Pero, en otras ocasiones es sumamente eficiente y es dicho por los mismos clientes, lo que habla muy bien del restaurante.

Entrevistado #10
La puedo considerar muy bueno ya que tanto en la cocina, como en el área de salón se trata de servir las ordenes lo más pronto posible para que el cliente no espere mucho tiempo y que su comida llegue caliente a la mesa.

Entrevistado #11
Adecuado, porque se cumple con el tiempo para servir la comida de acuerdo con lo establecido y de la manera que les satisface a los clientes.

Entrevistado #12
El tiempo justo para que los clientes disfruten de los platos recién servidos y disfruten del ambiente del restaurante.

Entrevistado #13
El tiempo es muy bueno y el adecuado para que los clientes esperen su orden.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Precisamente con esta pregunta se busca conocer la opinión de los funcionarios acerca del tiempo de espera que se presenta en el restaurante La Montaña, principalmente es importante la opinión de los que se encuentran brindando el servicio de cocina, ya que es allí donde se considera que existe más cantidad de trabajo.

Tabla 11: Calidad del producto ofrecido en el restaurante La Montaña

PREGUNTA #7	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #7
¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	Sí, porque en realidad es bastante lo que se sirve y es fresco.
		Entrevistado #2	En lo personal si considero que es la adecuada, debido a que como salonera observo como los clientes del restaurante se retiran satisfechos.
		Entrevistado #3	Sí, porque en realidad la mayoría de los alimentos que se ofrecen son preparados el mismo día y en cuanto a la cantidad tratamos de que sea lo correcto con base al precio establecido por los administradores.
		Entrevistado #4	En cuanto a la manera si puedo decir que están servidos correctamente, se ven presentables y muy apetitosos, sin embargo, con la cantidad siempre he pensado que en algunos de los platos se sirve más de lo establecido y para un precio tan barato.
		Entrevistado #5	Sí, es la adecuada porque se adaptan a los precios establecidos.
		Entrevistado #6	Es adecuada, cada día tratamos de mejorar en nuestros productos y de lograr que los clientes conozcan más sobre nuestra variedad de platillos ofreciendo precios de calidad para todo nivel económico. En cuanto a la cantidad, algunos pueden decir que es mucha, pero pienso que si los clientes se retiran

	satisfechos y vuelven es porque es adecuada para el precio determinado.
Entrevistado #7	Si es adecuada, lo veo porque los clientes salen satisfechos por los productos consumidos y el total pagado, aunque en ocasiones he considerado que la cantidad servida en los platillos es mucha para los precios tan accesibles.
Entrevistado #8	De acuerdo con la manera de servir y a la cantidad la considero correcta, conozco casos en donde los clientes se retiran del local satisfechos y nos lo hacen saber, debido a eso es que la considero correcta.
Entrevistado #9	De la manera en que son servidos los alimentos la considero muy adecuada y gustosa, sin embargo, en cuanto la cantidad servida para algunos de los platos pienso que no es como la adecuada a su precio, aunque conozco que si los precios son accesibles tendremos más cantidad de clientes, pero sin sería bueno analizar si con la cantidad que se está sirviendo se está de igual forma generando ganancias económicas.
Entrevistado #10	Pienso que sí, debido a que la cantidad servida es razonable con los precios establecidos, además, porque principalmente en el área de cocina se trata de aplicar al 100% los protocolos del Ministerio de Salud.
Entrevistado #11	Sí, porque tienen muy buena presentación. Todo el personal de la cocina trata de dar lo mejor en cuanto a esto.
Entrevistado #12	Sí, porque los compañeros de la cocina principalmente trabajan para que la manera en servir los alimentos sea la adecuada, así como el personal de salón que revisamos que todo vaya bien a la mesa.
Entrevistado #13	Sí, todo el personal de la cocina tratamos de servir lo adecuado para que el cliente se sienta satisfecho.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Al igual que la pregunta anterior relacionada con el tiempo de espera, para esta se pretende conocer la opinión de los colaboradores sobre la calidad y cantidad que se sirve en los platillos, afortunadamente se obtuvieron respuestas muy positivas, las cuales, podrán ser de mucha ayuda en el funcionamiento del restaurante.

Tabla 12: Ley N. 9832

PREGUNTA #8	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #8
¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	Si.
		Entrevistado #3	No.
		Entrevistado #4	No.
		Entrevistado #5	Si.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.
		Entrevistado #8	No.
		Entrevistado #9	Si.
		Entrevistado #10	No.
		Entrevistado #11	Si.
		Entrevistado #12	Si.

Entrevistado
#13

Si.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

A través de esta interrogante, se quiere conocer que tan informados se encuentran los funcionarios del restaurante en cuanto a temas de jornada laboral, sin embargo, al aplicar esta pregunta y por las respuestas obtenidas se puede determinar que la mayoría de los 17 colaboradores conocen sobre la ley implementada por el gobierno para la reducción de jornada en tiempos donde se declara emergencia nacional.

Tabla 13: Relación entre los colaboradores por horarios rotativos

PREGUNTA #9	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #9
¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	Puedo decir que difícil, porque iniciando la Pandemia de todas mis compañeras de trabajo casi solo yo era la que trabajaba por cuestiones de ser cocinera.
		Entrevistado #2	Fue buena, porque el horario se trató de acomodarlo de una manera en que no se viera perjudicado ninguno de los compañeros.
		Entrevistado #3	Desde el inicio y hasta el momento con horarios rotativos por dicha nunca se me presentaron problemas con los dueños ni tampoco con los compañeros del área, debido a que en mi caso que laboré únicamente los fines de semana se trató de no dificultar la situación para no vernos perjudicados con algún despido.
		Entrevistado #4	Considero que no hubo cambio ya que desde un inicio la relación ha sido buena porque hemos pensado en el bienestar de todos. Mi punto de vista es que prefiero un horario rotativo en vez de una reducción de personal y ser perjudicada.

Entrevistado #5	Fue buena, porque lo aceptamos desde un inicio y ninguno se vio perjudicado.
Entrevistado #6	Fue muy comprensible, cada uno conocemos las razones del porque laboramos para La Montaña y sabemos que por la pandemia es mejor preferible horario rotativo que un recorte de personal.
Entrevistado #7	Fue buena y comunicativa, la analizamos y es por el bienestar de todos que aceptamos horario rotativo entre nosotros antes de ser despedidos.
Entrevistado #8	Buena y entendible porque todos conocíamos que era por razones de la Pandemia que se aplicaban horarios rotativos.
Entrevistado #9	Fue buena y comprensible, porque estábamos conscientes de que la situación era difícil para todos y no se conocía con exactitud cuándo podría acabar, por lo que aceptamos de la forma madura la aplicación de horarios rotativos.
Entrevistado #10	Fue buena y comunicativa, sin embargo, en mi caso no perjudico mucho porque tengo otro trabajo.
Entrevistado #11	Fue una relación buena, porque así todos teníamos trabajo, aunque fuera un poquito de tiempo cada uno.
Entrevistado #12	Fue una relación buena, porque entendíamos por la situación que estábamos pasando y por eso en ocasiones nos rotábamos los domingos.
Entrevistado #13	Una relación más unida entre compañeros porque nos apoyarnos en el tiempo que queda disponible para tener un poco de trabajo cada uno.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con relación a la jornada de trabajo, en La Montaña se tuvieron que implementar los horarios rotativos, por lo cual, se aplica este tipo de pregunta para así conocer la relación actual entre los colaboradores; sin embargo, al analizar cada una de las respuestas obtenidas se establece que entre la mayoría existe una buena relación; se puede decir que existió comprensión entre los compañeros.

Tabla 14: Forma en que se aplica la jornada de trabajo por el COVID-19

PREGUNTA #10	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #10
¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para ocasionar ningún despido?	Factores internos del restaurante La Montaña	Entrevistado #1	Si.
		Entrevistado #2	Fue la mejor manera de apoyar a los colaboradores ya que al igual que el negocio ellos se han visto perjudicados económicamente.
		Entrevistado #3	Sí, porque todos sin importar el área para el cual laboramos en el restaurante necesitamos del trabajo, aunque sean pocas horas y para no quedarnos del todo sin empleo.
		Entrevistado #4	Me parece que fue resuelta de la mejor manera, otro tipo de negocio hubiera aplicado despidos sin importarle el bienestar de los colaboradores.
		Entrevistado #5	Sí, me parece correcta la forma en que aplicaron la jornada de trabajo ya que el restaurante no cuenta con el 100%.
		Entrevistado #6	Me parece que fue la mejor manera de brindarle oportunidad a todos, además de que aplicaron las jornadas de manera que resulten accesibles para cada colaborador y así no tener inconvenientes en el traslado.
		Entrevistado #7	Si claro, considero que es la mejor manera ya que al aplicarla piensan en todo el personal.

Entrevistado #8	Totalmente, considero que ellos conocieron muy bien las razones desde el inicio para optar por jornadas rotativas y no versen obligados a despedir a ningún empleado.
Entrevistado #9	Si claro que la considero de esa forma, ya que los mismos administradores conocían sobre los problemas que podría ocasionar aplicaban despidos en medio de una pandemia que no tiene fecha para terminar.
Entrevistado #10	Sí, porque han tratado en lo posible de que todo el personal continué trabajando sin ocasionar ningún despido.
Entrevistado #11	Si claro, es mejor poco trabajo u horas a no contar con nada.
Entrevistado #12	Si claro, ellos siempre pensaron en no despedir a ningún colaborador.
Entrevistado #13	Si claro, ya que por esto del COVID-19 existen muy pocas opciones de trabajo, más que hay demasiado desempleo, pero ellos no optaron por eso sino por horarios rotativos, los cuales, resultan favorables para todos.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con esta interrogante se pretende conocer si los administradores del restaurante La Montaña aplicaron de la mejor manera la jornada de trabajo, no obstante, por las respuestas alcanzadas se logra determinar que los colaboradores están satisfechos por la manera en que aplicaron la jornada.

4.1.3.3. Medidas implementadas en el restaurante La Montaña a causa de la pandemia

El tercer objetivo específico para la presente investigación se detallada como:
Determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa

de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado. Para dicho objetivo, se emplean 7 preguntas enumeradas 11, 12 ,13, 14, 15, 16 y 17, las cuales se detallan en las siguientes tablas.

En este objetivo, se pretende conocer más a fondo las medidas que el restaurante La Montaña implementó a causa de la Pandemia, además de analizar cada una de las opiniones que brindaron los colaboradores durante la entrevista.

Tabla 15: Personal laborando con el servicio express

PREGUNTA #11	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #11	
		Entrevistado #1	Si.	
		Entrevistado #2	Si.	
		Entrevistado #3	Si.	
	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #4	No.	
		Entrevistado #5	Si.	
		Entrevistado #6	Si.	
		Entrevistado #7	Si.	
		Entrevistado #8	No.	
		Entrevistado #9	Si.	
		Entrevistado #10	No.	
		Entrevistado #11	Si.	
¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?				

Entrevistado #12	Si.
Entrevistado #13	No.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Una de las medidas implementadas por el restaurante al inicio de la Pandemia fue brindar servicio express con la finalidad de mejorar las ventas, es por esto, que con dicha interrogante se pretende determinar qué tan suficiente fue la cantidad de personal que laboró para brindar este servicio y se pudo comprobar que existió una cantidad adecuada ya que la mayoría respondieron afirmativo sin importar en que área se encontró ya fuera cocina, al momento de la entrega o bien en la toma de pedidos.

Tabla 16: Restaurante con servicio express y abierto al público

PREGUNTA #12	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #12
¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aun cuando se está abierto al público?	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #1	No, porque en este momento somos muy pocas personas trabajando en el área de la cocina y apenas salimos con el restaurante, así como está abierto al público.
		Entrevistado #2	No, porque la especialidad de La Montaña es ofrecer productos a la carta.
		Entrevistado #3	Si.
		Entrevistado #4	No, porque en lo personal y con los años que tengo laborando en el restaurante, La Montaña no se caracteriza ni tiene la suficiente experiencia para ofrecer este tipo de servicio.
		Entrevistado #5	No, porque no es la especialidad del restaurante y no se cuenta con el transporte necesario.

Entrevistado #6	No, porque nuestra especialidad es servir a la mesa y que los clientes pasen un tiempo agradables en nuestro restaurante.
Entrevistado #7	No, porque no cabe duda de que este servicio fue de experiencia para el negocio, sin embargo, en lo personal puedo afirmar que el restaurante no es especializado en esto, por motivo que era algo sumamente nuevo para el área de la cocina y sin dejar de lado la entrega de los productos.
Entrevistado #8	No, porque a la mayoría de los clientes les gusta que le sirven, además, de visitar la zona en donde está ubicado el restaurante.
Entrevistado #9	No, porque no se cuenta con el personal para hacer los envíos, además, porque a los clientes les gusta disfrutar del ambiente que rodea al restaurante.
Entrevistado #10	Si.
Entrevistado #11	No, porque es una zona relativamente lejos como para ofrecer servicio express, además, de que en los alrededores no siempre las personas van a comprar.
Entrevistado #12	No, porque no cuenta con el personal suficiente para hacer los envíos ni tampoco con el de la cocina para atender al público y para los pedidos de express.
Entrevistado #13	No, porque el restaurante La Montaña no está capacitado para ofrecer este servicio.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Principalmente con esta interrogante se pretender saber si el restaurante La Montaña puedo también ofrecer el servicio express, pero, con las respuestas alcanzadas se determina de manera resumida que la mayoría de los funcionarios opinan que no ya sea por la falta de personal o bien porque no es la especialidad del lugar.

Tabla 17: Cambio de horario

PREGUNTA #13	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #13
Al decidir la administración del restaurante cerrar los miércoles ¿se vio usted perjudicado?	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #1	No, porque creo, no estoy muy segura, que antes de la Pandemia ya se cerraba el restaurante.
		Entrevistado #2	Sí, porque en algunas ocasiones cuando requerían de mi servicio ese día.
		Entrevistado #3	No, porque como lo mencione anteriormente solo laboré para el restaurante los fines de semana.
		Entrevistado #4	No, porque los miércoles desde un inicio no estaban incluidos dentro de mi contrato laboral, es decir, lo puedo llamar como el día libre entre semana.
		Entrevistado #5	No, porque laboré solamente los fines de semana.
		Entrevistado #6	Sí, porque trabajaba en jornada continua.
		Entrevistado #7	No, porque cada miércoles era mi día libre desde que inicié laborando para el restaurante La Montaña.
		Entrevistado #8	No, porque trabajo los fines de semana y lunes.
		Entrevistado #9	No, porque no laboraba los miércoles
		Entrevistado #10	No, porque únicamente trabajo fines de semana.

Entrevistado #11	No, porque no trabajaba ese día.
Entrevistado #12	No, porque solamente trabajo los domingos.
Entrevistado #13	No, porque así tengo un día de descanso, el cual en lo personal es necesario.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Desde que el restaurante implementa medidas para continuar posicionado en el mercado, es importante determinar si algunas de esas medidas han provocado afectación en los colaboradores; pero al formular dicho interrogante la mayoría indica que no trabajaban ese día y se concluye que no se presentaron mayores inconvenientes con ellos.

Tabla 18: Cantidad de trabajo por promoción de lunes

PREGUNTA #14	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #14
Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #1	Mucho más trabajo tanto en el área de cocina como de salón.
		Entrevistado #2	Desde el día número uno he formado parte del personal que labora los lunes en jornada continua y puedo afirmar que la cantidad de trabajo y ventas es muchísimo mayor de lo que se esperaba cuando se implementó dicha promoción.
		Entrevistado #3	Si claro, aunque solo como en dos ocasiones he laborado los lunes, sin embargo, en esas oportunidades pude notar que llega más cantidad de clientes que otros días.
		Entrevistado #4	Mi persona los lunes solamente trabaja en horario diurno colaborando con la preparación de alimentos, pero se ha escuchado por compañeros de cocina que el trabajo durante la noche se duplica por la cantidad de clientes que visitan el restaurante.

Entrevistado #5	<p>Sí claro, de lo que mencionan los demás compañeros es que las ventas han sido mucho mayores.</p>
Entrevistado #6	<p>Por supuesto, al recibir la cantidad de clientes que nos visitan los lunes el trabajo se duplicó aún más y esto nos favorece a todos, ya que en mi caso que trabajaba los miércoles ahora ofrezco mi servicio los lunes.</p>
Entrevistado #7	<p>Al igual que otros compañeros, soy parte del personal que trabaja los lunes, pero a diferencia que no en jornada continua, sin embargo, puedo considerar que la cantidad de trabajo es bastante al igual que las ventas.</p>
Entrevistado #8	<p>Por supuesto la cantidad de trabajo es muy grande principalmente para el área de la cocina por la cantidad de bocas que se venden, sin embargo, en el área de salón es igual debido a la gran cantidad de clientes que esperan ser ingresados al local y los otros que esperan ser atendidos.</p>
Entrevistado #9	<p>Puedo afirmar que, si se aumentó la cantidad de trabajo, ya que formó parte del personal que labora los lunes y tanto en el área de cocina como del salón la cantidad es bastante por todos los clientes que disfrutan de nuestras bocas.</p>
Entrevistado #10	<p>Desconozco este tipo de información debido a que no laboré entre semana para el restaurante.</p>
Entrevistado #11	<p>Si, mayor cantidad de trabajo ya que es un día que se recibe mucha clientela desde las tempranas horas.</p>
Entrevistado #12	<p>Aunque no trabajó los lunes los compañeros comentan que esos días es mucho mayor cantidad de trabajo, porque los clientes disfrutan de las promociones.</p>
Entrevistado #13	<p>Sí, el consumo de alimentos se incrementó bastante.</p>

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

En el momento que se implementa la promoción de los lunes, es importante que se conozca cómo es la cantidad de trabajo ese día. Por ello se realiza esta pregunta, para saber la opinión de los colaboradores que han trabajado principalmente este día o que han escuchado acerca de cómo se trabaja.

Tabla 19: Cumplimiento de medidas sanitarias

PREGUNTA #15	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #15
		Entrevistado #1	Si.
		Entrevistado #2	Si.
¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #3	Si.
		Entrevistado #4	Si.
		Entrevistado #5	Si.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.
		Entrevistado #8	Si.
		Entrevistado #9	Si.
		Entrevistado #10	Si.
		Entrevistado #11	Si.
		Entrevistado #12	Si.

Entrevistado
#13

Si.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Por lo que se vive actualmente con el COVID-19, algo importante es el cumplimiento de medidas sanitarias para evitar contagios en cualquier lugar, en este caso en el restaurante, por lo tanto, se establece esta pregunta para conocer qué tan alto o bajo es el nivel de contagio que puede existir en el lugar, asimismo, saber si los colaboradores cumplen con las medidas.

Tabla 20: Rotulación de medidas sanitarias

PREGUNTA #16	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #16
		Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	Si.
		Entrevistado #3	Si.
	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #4	No.
		Entrevistado #5	Si.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.
		Entrevistado #8	Si.
		Entrevistado #9	Si.

En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Entrevistado #10	Si.
Entrevistado #11	Si.
Entrevistado #12	Si.
Entrevistado #13	No.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con relación a la rotulación de las medidas sanitarias por el COVID-19, que deben existir en la mayoría de los lugares, se formula dicha pregunta con la finalidad de conocer por medio de los entrevistados si La Montaña tiene la debida rotulación en las distintas áreas de trabajo.

Tabla 21: Seguimiento para cumplir con las medidas sanitarias

PREGUNTA #17	CATEGORÍA	ENTREVISTADO	RESPUESTA PREGUNTA #17
		Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	Si.
¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?	Implementar medidas a causa de la pandemia	Entrevistado #3	Si.
		Entrevistado #4	Si.
		Entrevistado #5	Si.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.

Entrevistado #8	Si.
Entrevistado #9	Si.
Entrevistado #10	Si.
Entrevistado #11	Si.
Entrevistado #12	Si.
Entrevistado #13	Si.

Fuente: Elaboración propia, entrevista aplicada a los colaboradores del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Por último. esta pregunta se efectúa para saber qué tan informados se encuentran los administradores del restaurante acerca del seguimiento que deben de dar a su personal en el cumplimiento de medidas sanitarias, para así evitar contagios entre colaboradores y no recibir ninguna queja de los clientes. Al conocer las respuestas de los entrevistados en su mayoría son afirmativos; se puede concluir que los administradores están lo suficientemente informados y aplicando de manera correcta el seguimiento.

4.1.4. Resultados estudio cuantitativo

Se aplicó el cuestionario a los clientes que visitaron el restaurante el sábado 26 de junio y el domingo 27 junio de 2021 con la finalidad de conocer por medio de ellos diversas opiniones sobre los efectos de la Pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña. Las preguntas formuladas fueron

creadas con base a las variables, las cuales, tienen relación con los objetivos específicos de la investigación.

Los resultados obtenidos por medio de este instrumento se muestran mediante tablas y gráficos, además, ayudarán a que el restaurante La Montaña pueda mejorar en algunas áreas.

4.1.4.1. Datos generales

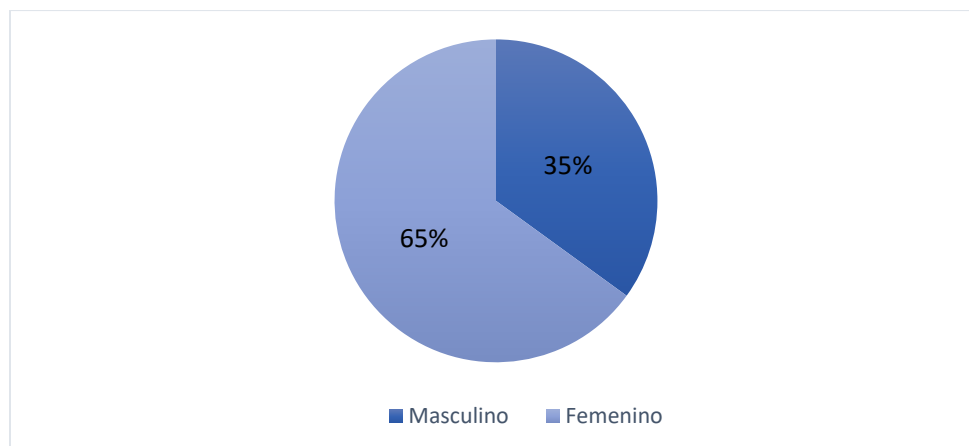
Tabla 22: Género de los clientes recibidos

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Género de los clientes recibidos	Masculino	28	35%
	Femenino	52	65%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 1

Género de los clientes recibidos



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Se puede observar que el 35% de la muestra corresponde al género masculino y el 65% restante al género femenino, es decir, la muestra revela que para los dos días en que se aplicó el instrumento existió un mayor porcentaje de clientes femeninos.

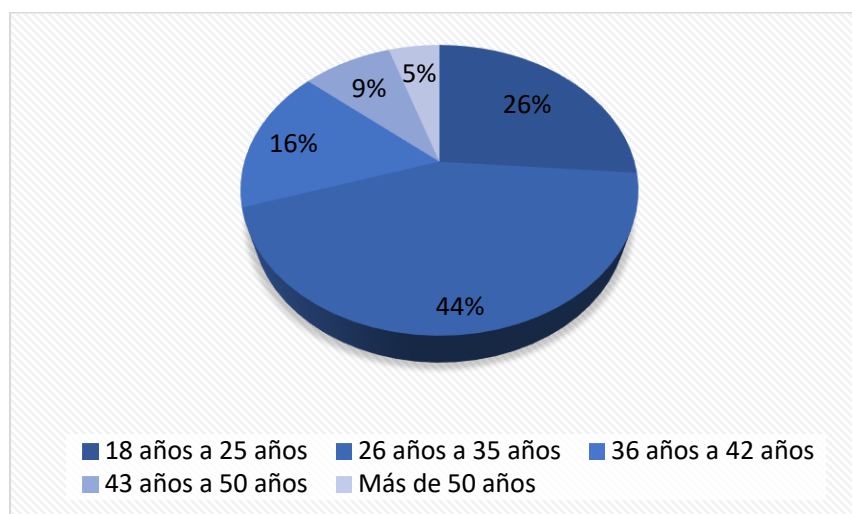
Tabla 23: Rango de edad de los clientes recibidos

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rango de edad de los clientes recibidos	18 años a 25 años	21	26%
	26 años a 35 años	35	44%
	36 años a 42 años	13	16%
	43 años a 50 años	7	9%
	Más de 50 años	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021

Gráfico N° 2

Rango de edad de los clientes recibidos



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Al formular la pregunta sobre el rango de edad en que se encuentran los clientes, se obtienen los siguientes resultados:

- 5% de los clientes tiene más de 50 años.
- 9% de los clientes presentan edades entre los 43 años a 50 años
- 16% de los clientes presentan edades entre los 36 años a 42 años
- 44% de los clientes presentan edades entre los 26 años a 35 años
- 26% de los clientes presentan edades entre los 18 años a 25 años

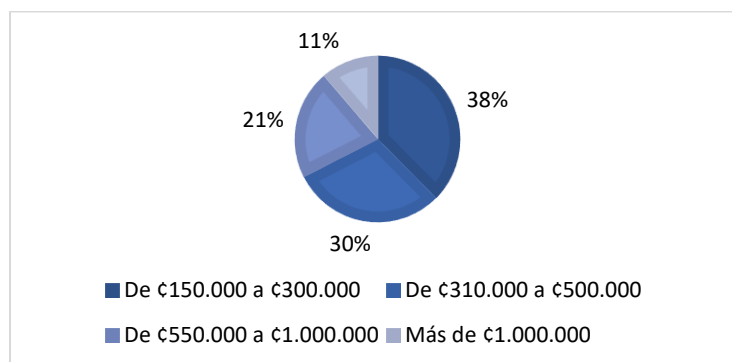
Tabla 24: Rango de nivel socioeconómico

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rango de nivel socioeconómico	De ¢150.000 a ¢300.000	30	38%
	De ¢310.000 a ¢500.000	24	30%
	De ¢550.000 a ¢1.000.000	17	21%
	Más de ¢1.000.000	9	11%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021

Gráfico N° 3

Rango de nivel socioeconómico



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

La pregunta número tres del cuestionario presenta los rangos de nivel socioeconómico que tienen algunos clientes del restaurante y se determina que:

- 11% de los clientes tienen más de ¢1.000.000 colones
- 21% de los clientes oscilan entre los ¢550.000 a ¢1.000.000 colones
- 30% de los clientes oscilan entre los ¢310.000 a ¢500.000 colones
- 38% de los clientes oscilan entre los ¢150.000 a ¢300.000 colones

4.1.4.2. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante

La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19

Indicador 1: Decreto Ejecutivo MS-DM-6958-2020

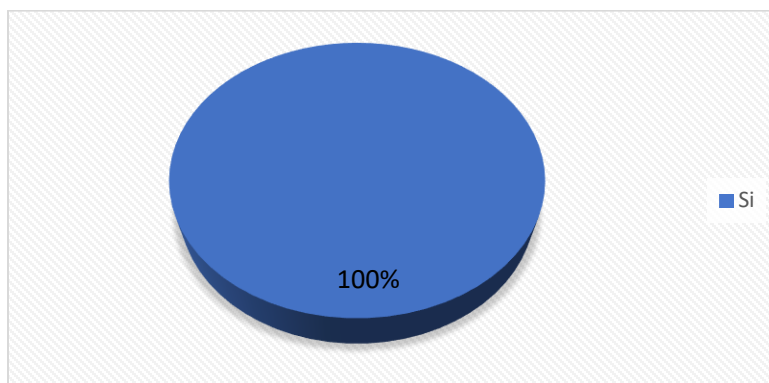
Tabla 25: Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?	Si	80	100%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 4

Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

En la pregunta cuatro relacionada con el decreto ejecutivo emitido por el gobierno en cuanto al aforo se puede descubrir que, 100 % de los clientes consideran que en el restaurante sí se cumple con el debido aforo.

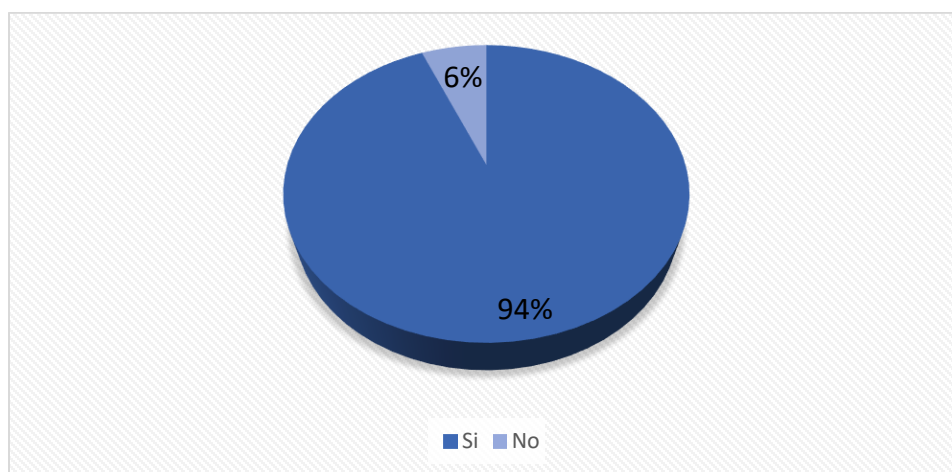
Tabla 26: En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?	Si	75	94%
	No	5	6%
	Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 5

En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Algo importante que el restaurante La Montaña debe conocer es la opinión de los clientes sobre la persona que supervisa que se cumpla con el distanciamiento antes de ingresar al local, lo cual, se concluye que:

- El 94% de los clientes responden que si
- El 6% restante de los clientes responden que no

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

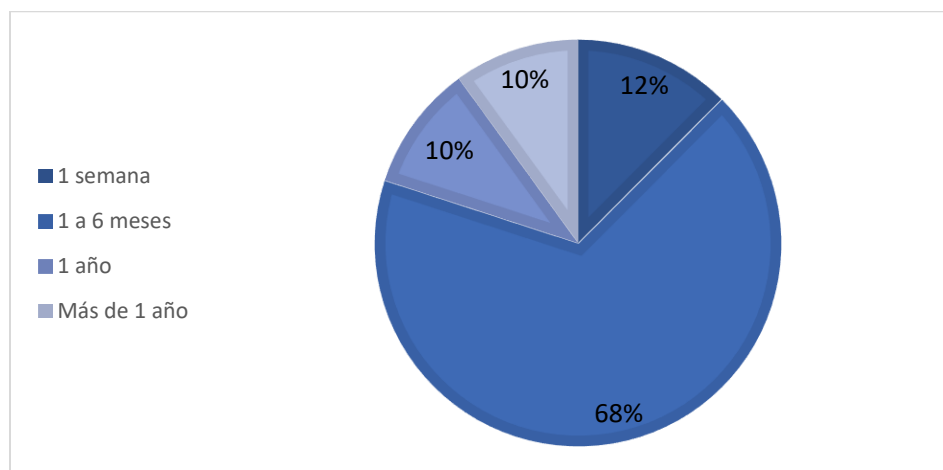
Tabla 27: Desde que se inició con la restricción vehicular en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desde que se inició con la restricción vehicular en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?	1 semana	10	12%
	1 a 6 meses	54	68%
	1 año	8	10%
	Más de 1 año	8	10%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 6

Desde que se inició con la restricción vehicular en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

En la pregunta seis relacionada con la restricción vehicular conocemos el lapso de tiempo en que los clientes volvieron a disfrutar de los productos por las medidas sanitarias, por lo cual se obtuvieron:

- El 12% de los clientes esperaron 1 semana.
- El 68% esperaron de 1 a 6 meses.
- El 10% de los clientes esperaron 1 año.
- Y el 10% restante esperaron más de 1 año.

Indicador 3: Decreto Ejecutivo 42284- MOPT- S

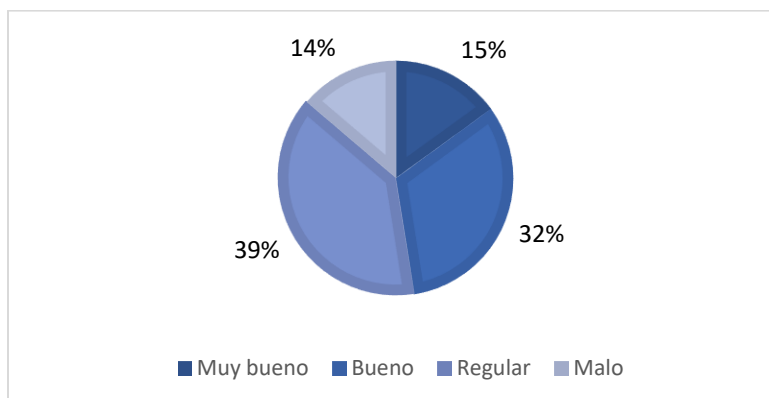
Tabla 28: De acuerdo con el control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo con el control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?	Muy bueno	12	15%
	Bueno	26	32%
	Regular	31	39%
	Malo	11	14%
	Total	80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 7

De acuerdo con el control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Aparte de conocer aspectos sobre la restricción vehicular que afecta de manera directa el funcionamiento del restaurante, quisimos también conocer como calificarían nuestros clientes los operativos vehiculares de la zona y se establece que:

- Lo califican como muy bueno el 15% de los clientes.
- Como bueno el 32% de los clientes.
- Regular el 39% de los clientes.
- Malo el 14% restante de los clientes.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

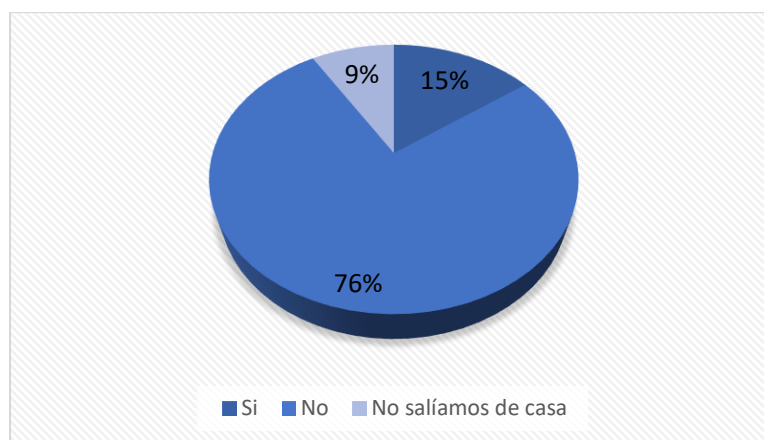
Tabla 29: Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontrábamos abiertos al público y por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontrábamos abiertos al público y por qué?	Si	12	15%
	No	61	76%
	No salíamos de casa	7	9%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 8

Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontrábamos abiertos al público y por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Para determinar si existieron clientes que visitaron el restaurante cuando se aplicaron los cierres temporales se formula esta pregunta, con la cual se conoce que:

- El 15% de los clientes entrevistados si visitaron el restaurante en los cierres temporales.
- 76% de los clientes no visitaron el restaurante.
- Y el otro 9% mencionan que no salían de la casa.

4.1.4.3. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña

Indicador 1: Servicio al cliente

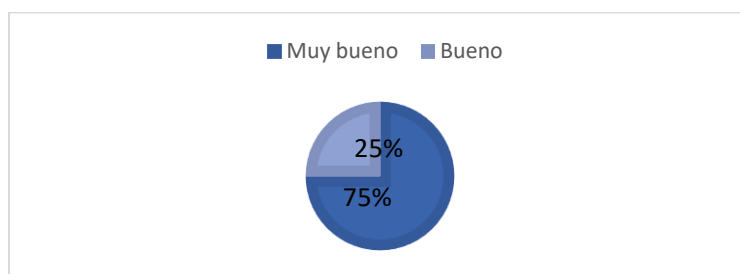
Tabla 30: ¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?	Muy bueno	60	75%
	Bueno	20	25%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 9

¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los clientes que colaboraron en completar el cuestionario, califican el servicio al cliente de la siguiente manera:

- El 75% lo califica muy bueno.
- El 25% lo califica bueno.

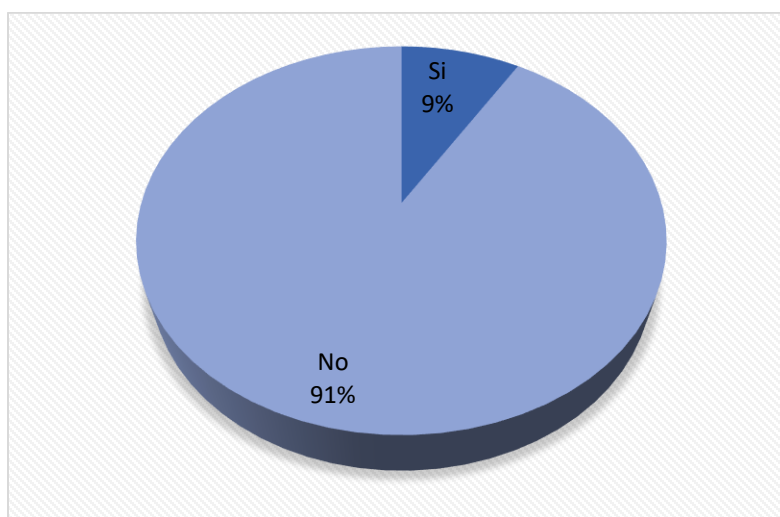
Tabla 31: ¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?	Si	7	9%
	No	73	91%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 10

¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

La pregunta diez del cuestionario nos ayuda a comprobar cuanta cantidad de clientes nos visitan por primera vez, por ello entre el sábado 26 de junio y domingo 27 de junio 2021 se determinó que:

- El 9% de los clientes eran la primera vez en el restaurante.
- El otro 91% de los clientes no era la primera vez que visitan el restaurante.

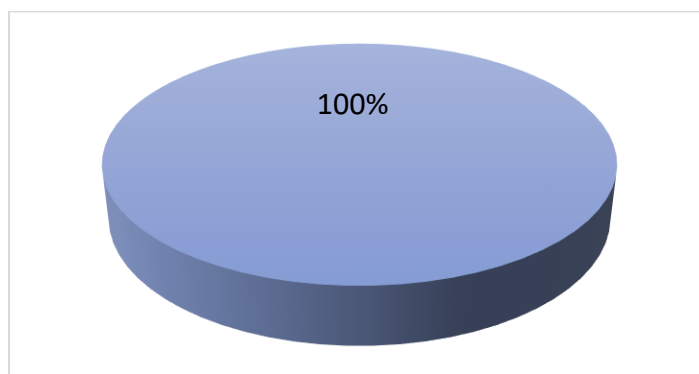
Tabla 32: ¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?	Si	80	100%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 11

¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Es satisfactorio conocer por nuestros propios clientes que ellos se sienten bien recibidos y tranquilos cuando visitan el restaurante, ya que el 100% de los clientes responden de manera afirmativa.

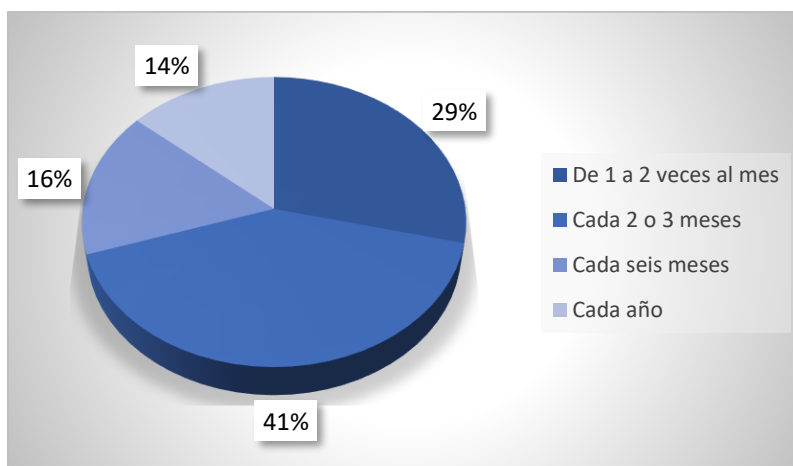
Tabla 33: ¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?	De 1 a 2 veces al mes	23	29%
	Cada 2 o 3 meses	33	41%
	Cada seis meses	13	16%
	Cada año	11	14%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 12

¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con base a los clientes que nos visitaron los días en que se aplicó el instrumento para el estudio cuantitativo; se pudo determinar con qué frecuencia visitan el restaurante; el 29% indican que, de 1 a 2 veces al mes, el 41% cada 2 a 3 meses, 16% de los clientes responden que cada seis meses y por último el 14% cada año.

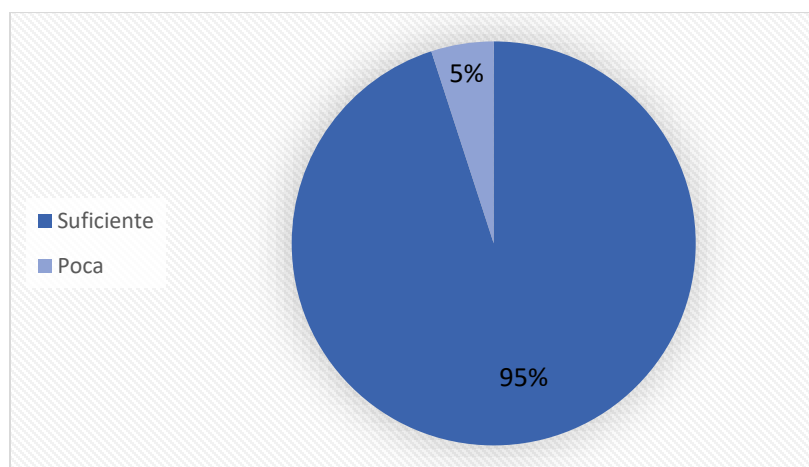
Tabla 34: En relación con la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En relación con la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?	Suficiente	76	95%
	Poca	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 13

En relación con la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con los resultados que se muestran acerca de cómo consideran los clientes la cantidad de personal con la que cuenta el restaurante nos permiten mejorar, si fuera el caso, dichos resultados son:

- La consideran suficiente el 95% de los clientes.
- El otro 5% la consideran poca.

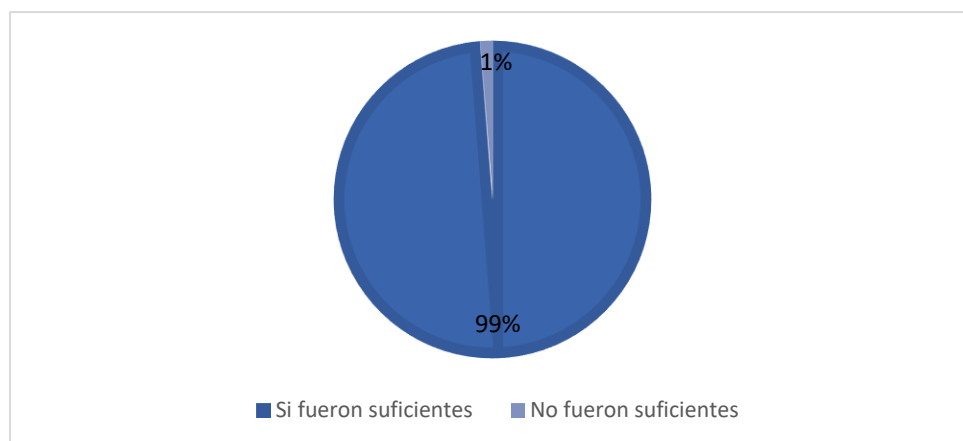
Tabla 35: ¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?	Si fueron suficientes	79	99%
	No fueron suficientes	1	1%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 14

¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Prácticamente de acuerdo con los clientes que visitaron el restaurante entre el sábado 26 de junio y el domingo 27 de junio de 2021 se determina que para la mayoría de ellos el personal si fue suficiente en atender las inquietudes obteniendo un 99% y el otro 1% indica que no.

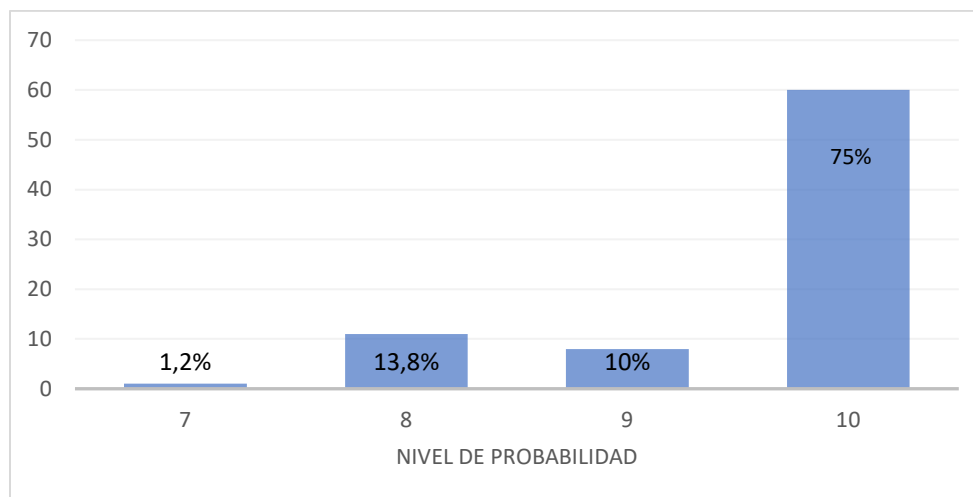
Tabla 36: Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)	7	1	1,2%
	8	11	13,8%
	9	8	10%
	10	60	75%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 15

Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta quince del cuestionario, se denota que el resultado más bajo es 1,2% donde los clientes califican que es poco probable recomendar el restaurante y el porcentaje más alto 75% es muy probable que si recomienden La Montaña.

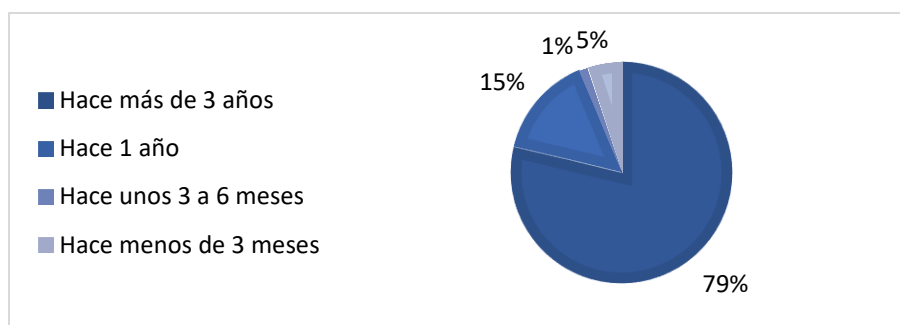
Tabla 37: Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?	Hace más de 3 años	63	79%
	Hace 1 año	12	15%
	Hace unos 3 a 6 meses	1	1%
	Hace menos de 3 meses	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 16

Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Esta pregunta permitió conocer hace cuánto tiempo el restaurante tiene clientes, a los cuales se les puede llamar “clientes frecuentes”, y de acuerdo con las respuestas se conoce que:

- El 79% responde que hace más de 3 años son clientes.

- El 15% hace 1 año.
- El 1% hace unos 3 a 6 meses.
- El 5% hace menos de 3 meses.

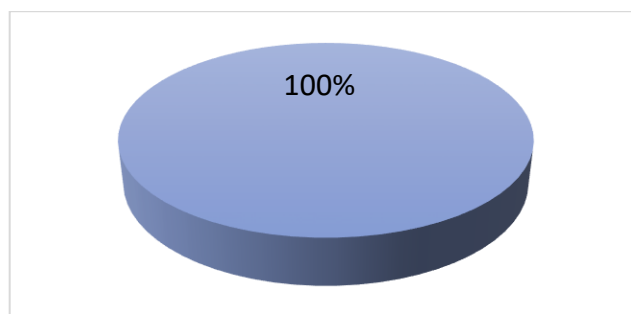
Tabla 38: Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?	Satisfecho	80	100%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 17

Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el 100% de los clientes resultan satisfechos con el servicio que recibieron en el restaurante.

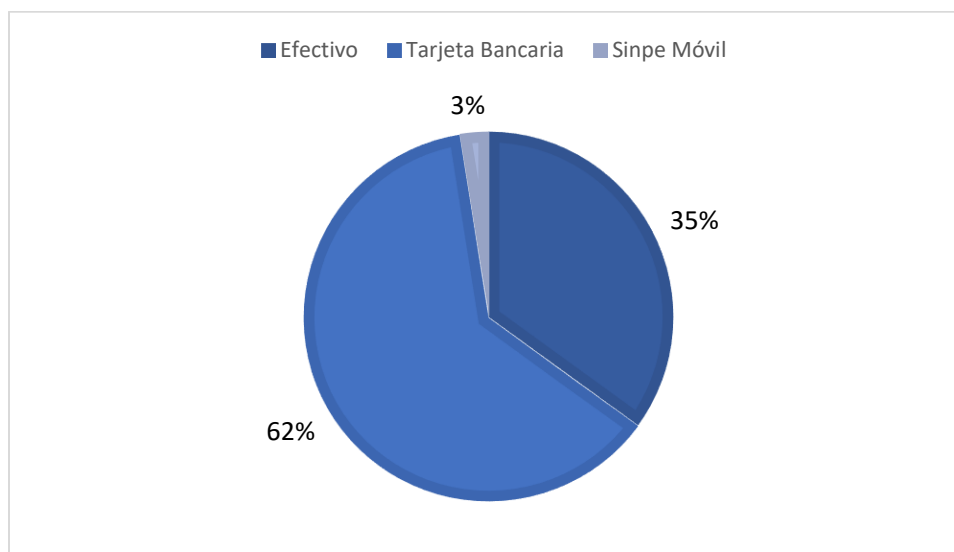
Tabla 39: ¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos? Opción Múltiple

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos?	Efectivo	28	35%
	Tarjeta Bancaria	50	62%
	Sinpe Móvil	2	3%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 18

¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos? Opción Múltiple



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se denota que la mayoría de los clientes realizan sus pagos con tarjeta bancaria logrando un 62%, en efectivo el 35% y de ellos el 3% lo realizan por Sinpe móvil.

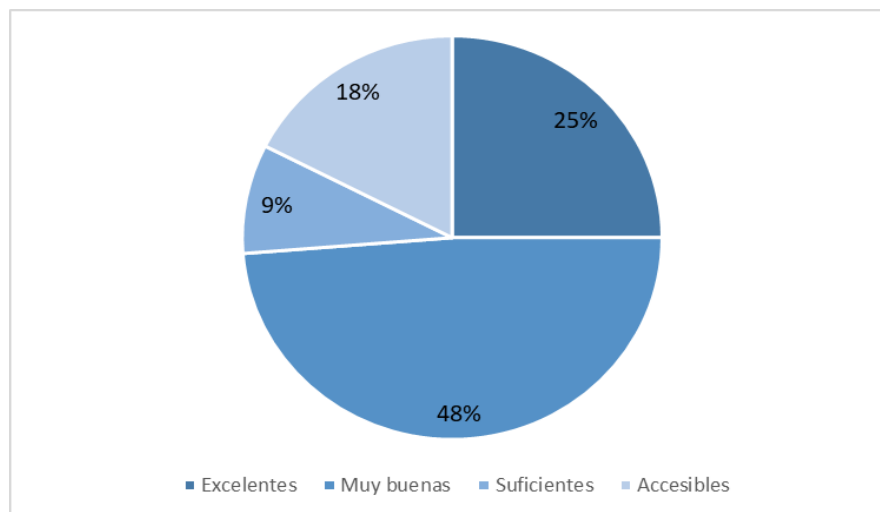
Tabla 40: ¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago? Explique.

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago?	Excelentes	20	25%
	Muy buenas	39	48%
	Suficientes	7	9%
	Accesibles	14	18%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 19

¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago? Explique.



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

La mayoría de los clientes del restaurante La Montaña a las tres formas de pago las consideran de la siguiente manera:

- Excelentes el 25% de los clientes.
- Muy buenas el 48%.
- Suficientes el 9%.
- Accesibles el 18%.

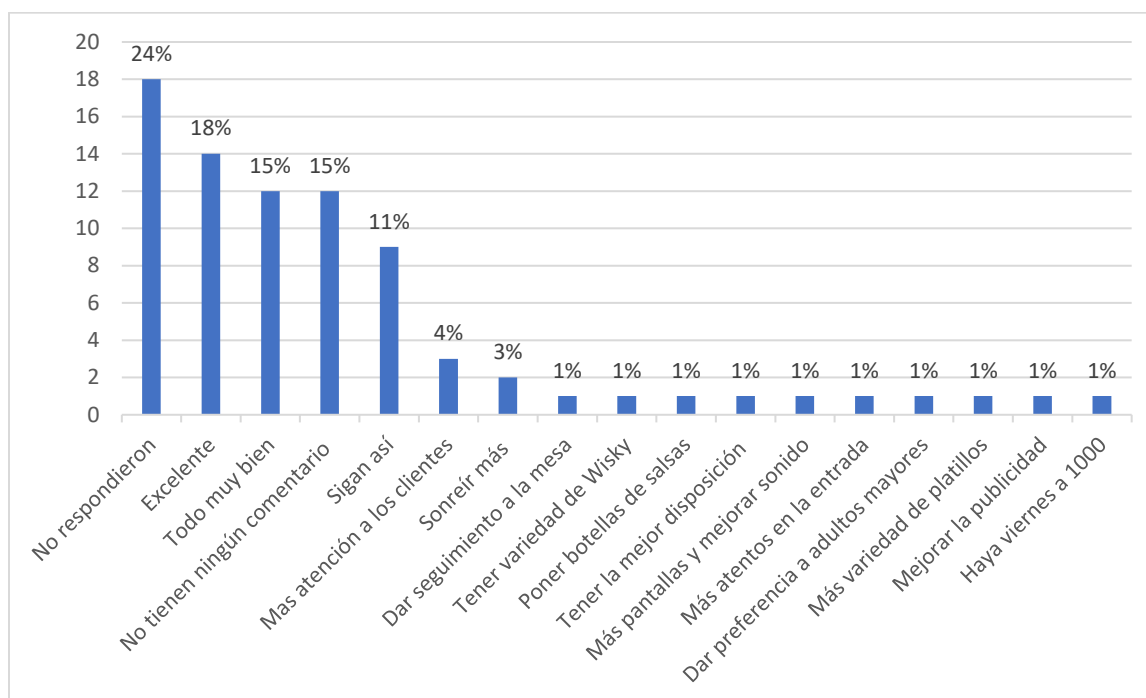
Tabla 41: Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación con el servicio al cliente

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación con el servicio al cliente.	No respondieron	18	24%
	Excelente	14	18%
	Todo muy bien	12	15%
	No tienen ningún comentario	12	15%
	Sigan así	9	11%
	Más atención a los clientes	3	4%
	Sonreír más	2	3%
	Dar seguimiento a la mesa	1	1%
	Tener variedad de Wisky	1	1%
	Poner botellas de salsas	1	1%
	Tener la mejor disposición	1	1%
	Más pantallas y mejorar sonido	1	1%
	Más atentos en la entrada	1	1%
	Dar preferencia a adultos mayores	1	1%
	Más variedad de platillos	1	1%
	Mejorar la publicidad	1	1%
Haya viernes a 1000	1	1%	
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 20

Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación con el servicio al cliente.



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con base a los comentarios de los clientes que visitaron el restaurante el sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021 se determina que el servicio es muy bueno, debido a que se lograron comentarios muy positivos, además, otros comentarios que son de mejora para el restaurante.

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

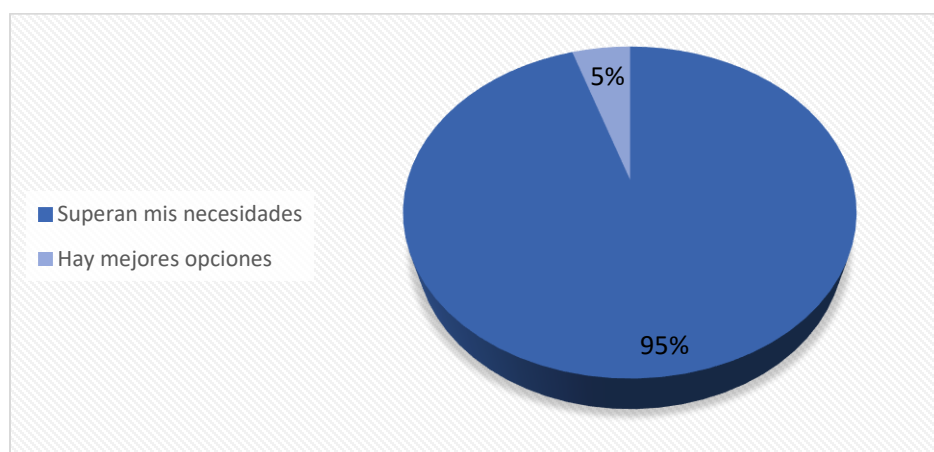
Tabla 42: En relación con nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En relación con nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?	Superan mis necesidades	76	95%
	Hay mejores opciones	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 21

En relación con nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Dicha pregunta nos ayuda a conocer si debemos mejorar aún más nuestros productos para satisfacer las necesidades de los clientes; los resultados obtenidos se detallan a continuación:

- El 95% opina que el restaurante La Montaña superan sus necesidades.
- El 5% opinan que hay mejores opciones.

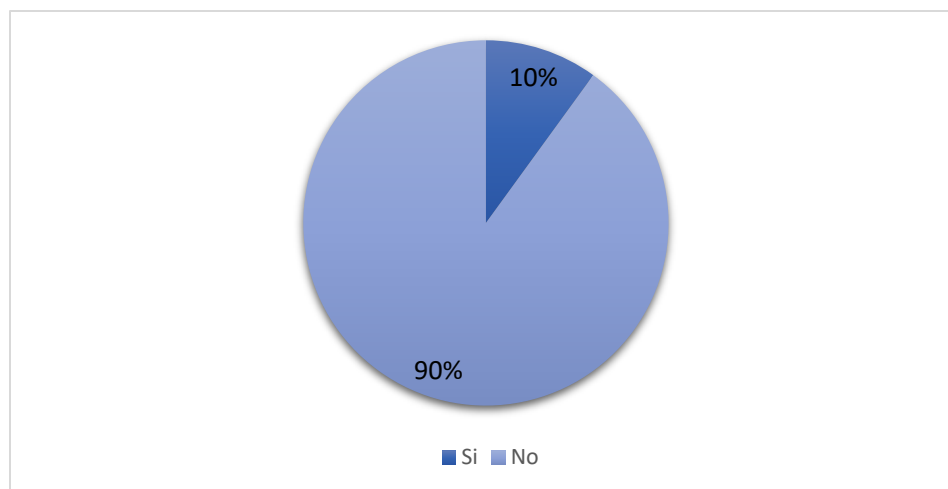
Tabla 43: ¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?	Si	8	10%
	No	72	90%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 22

¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

El 10% de los clientes consideran que en el restaurante si tardan en tomar la orden por lo cual, algunos opinan que por la falta de personal; sin embargo, existe el 90% que indican que no tardan en tomar la orden, que esperan el tiempo justo para ser atendidos y disfrutar de los productos.

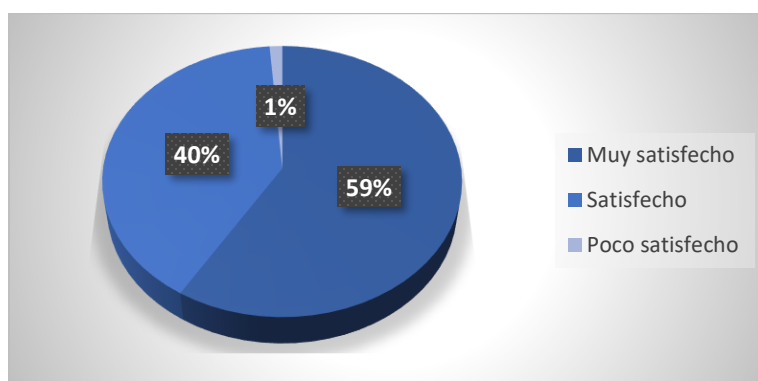
Tabla 44: Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Precio

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Precio	Muy satisfecho	47	59%
	Satisfecho	32	40%
	Poco satisfecho	1	1%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 23

Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Precio



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con la pregunta número veintitrés del presente cuestionario, cabe determinar que el 59% de los clientes califican al precio de los productos como muy satisfecho, otro 40% de ellos satisfecho y por último para el 1% es poco satisfecho.

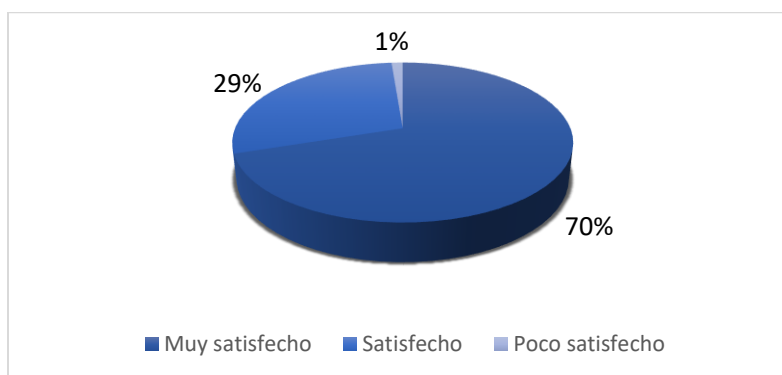
Tabla N° 44.1 Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Calidad

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Calidad	Muy satisfecho	56	70%
	Satisfecho	23	29%
	Poco satisfecho	1	1%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 23.1

Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Calidad



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

En cuanto a la calidad de los productos que ofrece La Montaña se califica de la siguiente manera:

- Muy satisfecho para el 70% de los clientes.
- Satisfecho para el 29%.
- Poco satisfecho para el 1%.

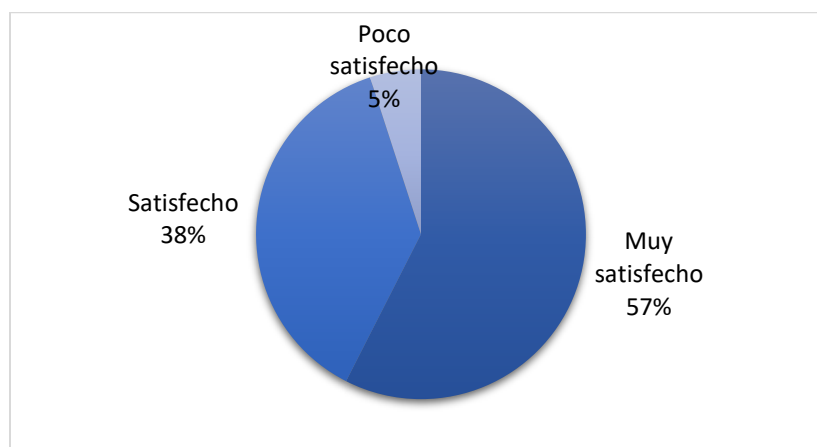
Tabla N° 44.2 Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Cantidad

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Cantidad	Muy satisfecho	46	57%
	Satisfecho	30	38%
	Poco satisfecho	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 23.2

Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Cantidad



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la cantidad en los productos se denota que el 57% de los clientes la califican como muy satisfecho, satisfecho el 38% y poco satisfecho el 5% de ellos.

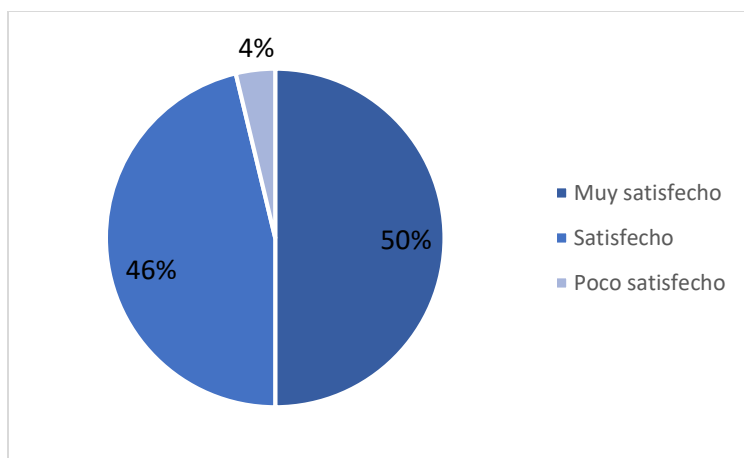
Tabla N° 44.3 Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Tiempo de espera

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Tiempo de espera	Muy satisfecho	40	50%
	Satisfecho	37	46%
	Poco satisfecho	3	4%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 23.3

Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas: Tiempo de espera



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Algo importante que los administradores del restaurante deben de conocer es como califican el tiempo de espera los clientes para recibir su orden, por lo tanto, se determina:

- Para el 50% es muy satisfecho.
- El 46% satisfecho.
- Y el 4% poco satisfecho.

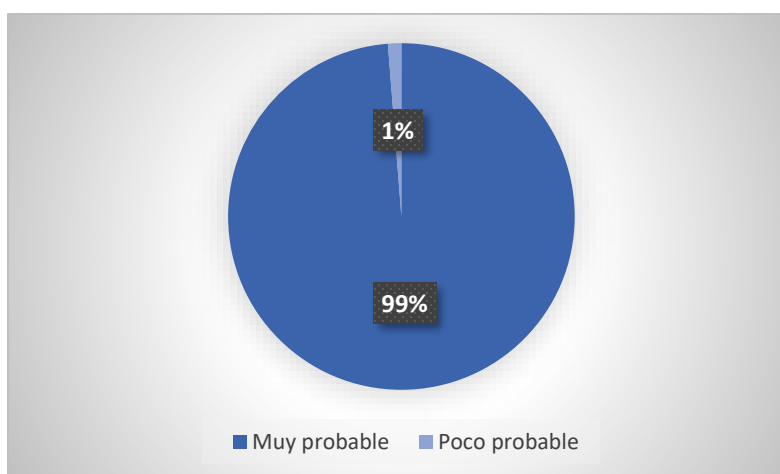
Tabla 45: ¿Qué probabilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Qué posibilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?	Muy probable	79	99%
	Poco probable	1	1%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 24

¿Qué probabilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Esta pregunta aparte de darnos a conocer si nuestros clientes volverían a consumir los productos nos indica si estamos o no satisfaciendo las necesidades de ellos, los resultados son:

- El 99% de los clientes responden que muy probable vuelvan a consumir los productos.
- Y el 1% de los clientes responden que es poco probable que vuelvan a consumir los productos.

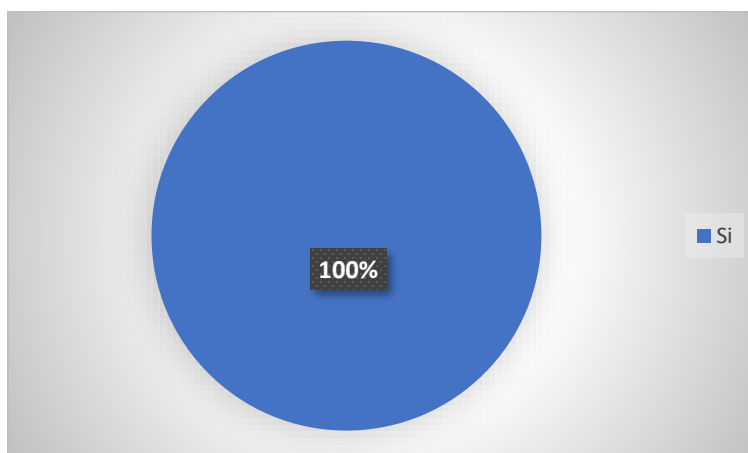
Tabla 46: ¿Crees que nuestro menú es variado?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Crees que nuestro menú es variado?	Si	80	100%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 25

¿Crees que nuestro menú es variado?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con base al menú que ofrecemos el 100% de los clientes consideran que si es variado.

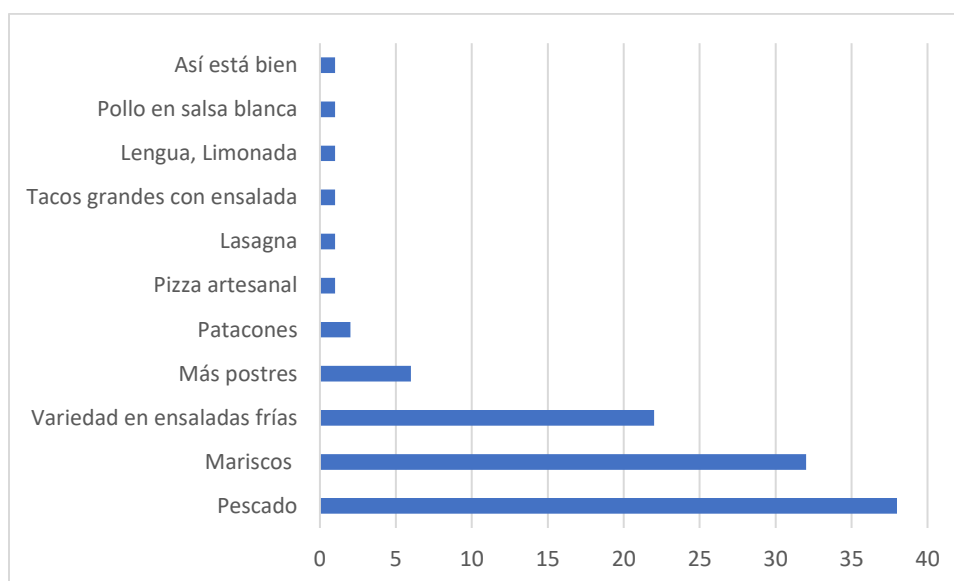
Tabla 47: Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrezcamos? Opción Múltiple

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrezcamos?	Pescado	38	36%
	Mariscos	32	30%
	Variedad en ensaladas frías	22	21%
	Más postres	6	5%
	Patacones	2	2%
	Pizza artesanal	1	1%
	Lasaña	1	1%
	Tacos grandes con ensalada	1	1%
	Lengua, Limonada	1	1%
	Pollo en salsa blanca	1	1%
	Así está bien	1	1%
Total		106	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 26

Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrezcamos? Opción Múltiple



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con esta pregunta los clientes nos dan a conocer que otro producto les gustaría que se incorpore en el menú del restaurante La Montaña, por lo que la mayoría brinda las siguientes respuestas:

- Con mayor cantidad se encuentra el pescado con un 36%.
- Continuando los mariscos con un 30%
- La variedad de ensaladas frías con un 21%
- Mas postres con un 5%
- Los patacones con 2%
- La pizza artesanal, lasaña, tacos grandes con ensalada, lengua-limonada y pollo en salsa blanca con un 1% cada uno de ellos.
- Por último, un 1% de los clientes indican que así está bien.

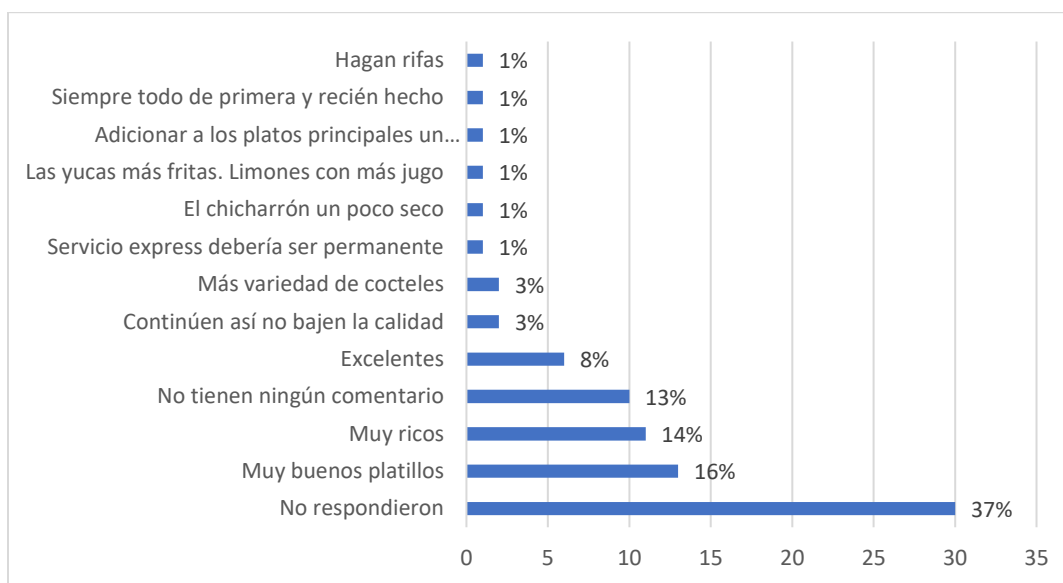
Tabla 48: Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.	No respondieron	30	37%
	Muy buenos platillos	13	16%
	Muy ricos	11	14%
	No tienen ningún comentario	10	13%
	Excelentes	6	8%
	Continúen así no bajen la calidad	2	3%
	Más variedad de cocteles	2	3%
	Servicio express debería ser permanente	1	1%
	El chicharrón un poco seco	1	1%
	Las yucas más fritas. Limones con más jugo	1	1%
	Adicionar a los platos principales un acompañamiento	1	1%
	Siempre todo de primera y recién hecho	1	1%
	Hagan rifas	1	1%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 27

Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Al conocer los comentarios que brindaron algunos de los clientes acerca de los productos que se ofrecen en La Montaña, se muestra que aparte del 37% que no respondieron, el 16% realizó comentarios como que son muy buenos platillos, al igual que el 14% como muy ricos y un 8% como excelentes, sin embargo, existieron otros tipos de respuestas, las cuales, permiten que el restaurante mejore al momento de servir el producto.

4.1.4.4. Medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia

Indicador 1: Servicio express

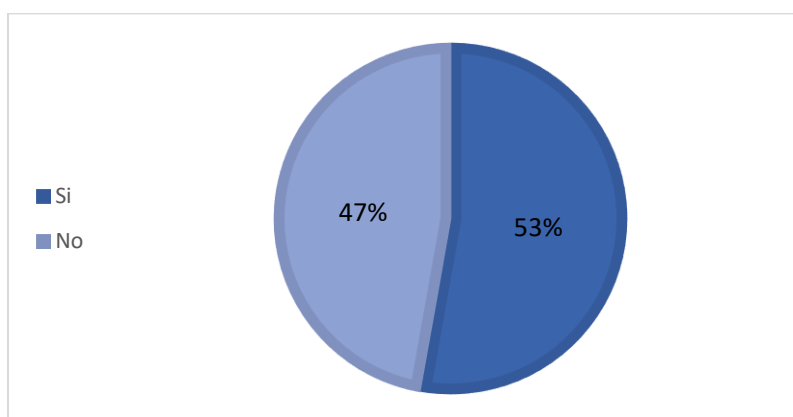
Tabla 49: En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31	Si	38	53%
	No	34	47%
Total		72	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 28

En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Se conoce cuanta cantidad de clientes aprovecharon el servicio express en el tiempo en que en La Montaña se realizó debido a los cierres temporales, es por esto por lo que se determina que el 53% de los clientes recibieron el servicio y el otro 47% no lo recibieron.

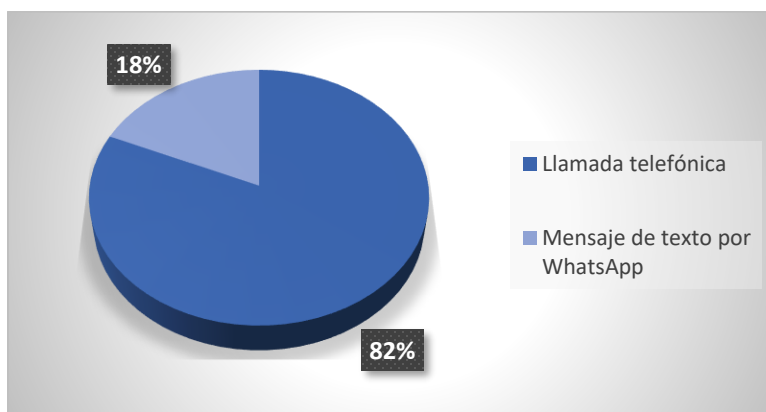
Tabla 50: ¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?	Llamada telefónica	31	82%
	Mensaje de texto por WhatsApp	7	18%
Total		38	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 29

¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Se comprueba que la mayoría de los clientes realizaban el pedido por medio de llamada telefónica obteniendo un 82%, y el otro 18% corresponde a los clientes que lo realizaron por mensaje de texto de WhatsApp.

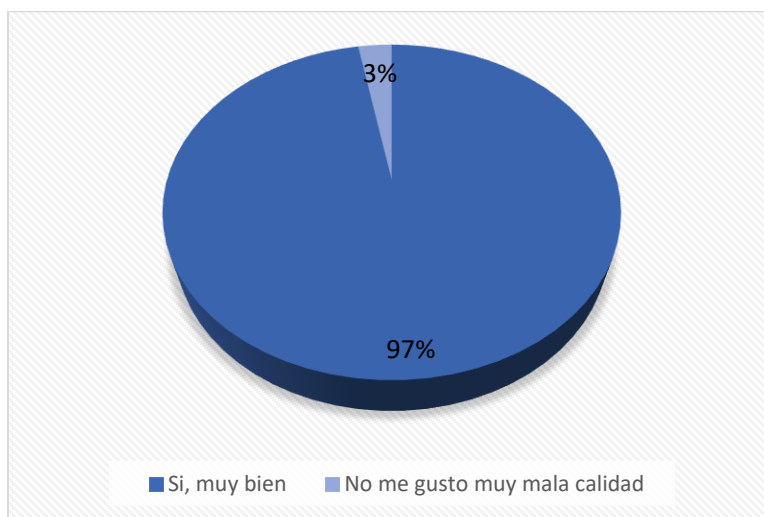
Tabla 51: ¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación? Explique

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación?	Si, muy bien	34	97%
	No me gusto, muy mala calidad	1	3%
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 30

¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación? Explique



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Agrupando las diversas respuestas de los clientes sobre la calidad y presentación del producto en el servicio express que la mayoría de los clientes con un 97% califican muy bien, por el otro lado el 3% comenta que muy mala calidad, sin embargo, este tipo de respuestas hacen que el restaurante mejoré aún más.

Indicador 2: Amplitud del local

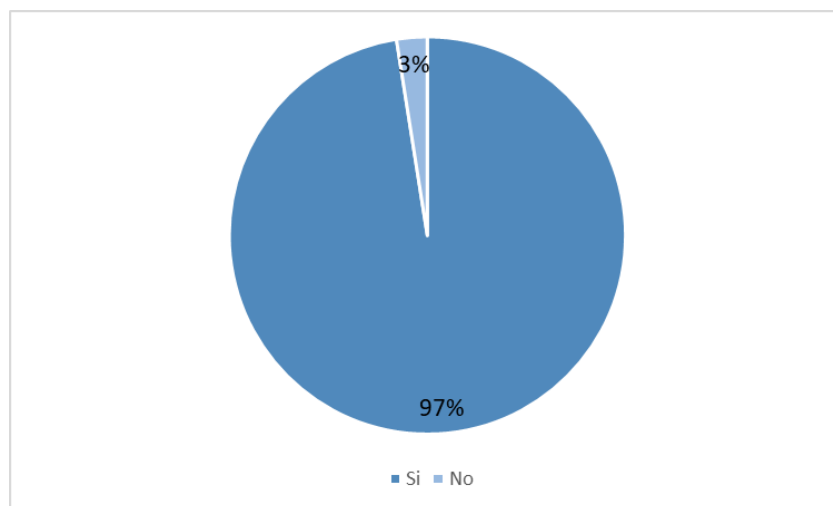
Tabla 52: ¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?	Si	78	97%
	No	2	3%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 31

¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con la amplitud del local que se realizó los clientes responden:

- Que si es favorable en los momentos de COVID-19 el 97%
- Y el 3% responden que no es favorable.

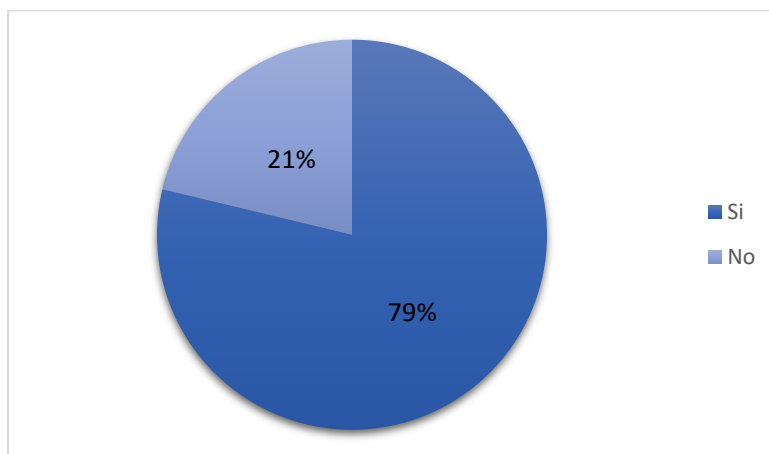
Tabla 53: ¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?	Si	63	79%
	No	17	21%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 32

¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

El 79% de los clientes que han visitado el restaurante La Montaña si han tenido también la oportunidad de consumir los productos en el nuevo salón y el 21% aún no han tenido la oportunidad.

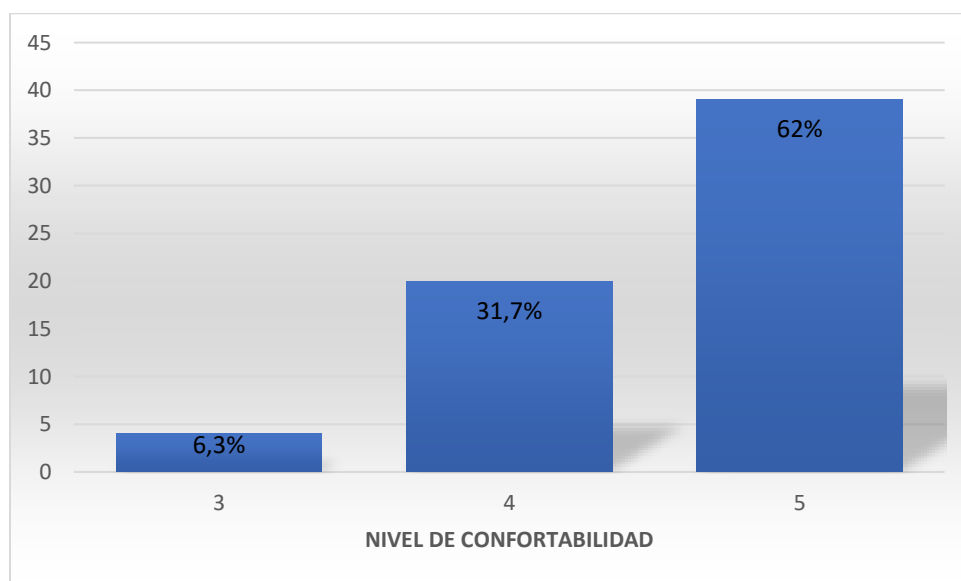
Tabla 54: Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan confortable y/o amplio es el nuevo salón para disgustar de nuestros productos? (Uno poco confortable y cinco muy confortable)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan confortable y/o amplio es el nuevo salón para disgustar de nuestros productos? (Uno poco confortable y cinco muy confortable)	3	4	6,3%
	4	20	31,7%
	5	39	62%
Total		63	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 33

Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan confortable y/o amplio es el nuevo salón para disgustar de nuestros productos? (Uno poco confortable y cinco muy confortable)



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta treinta y tres del cuestionario, se denota que para el 6,3% de los clientes el nuevo salón es poco confortable y para el 62% es muy confortable.

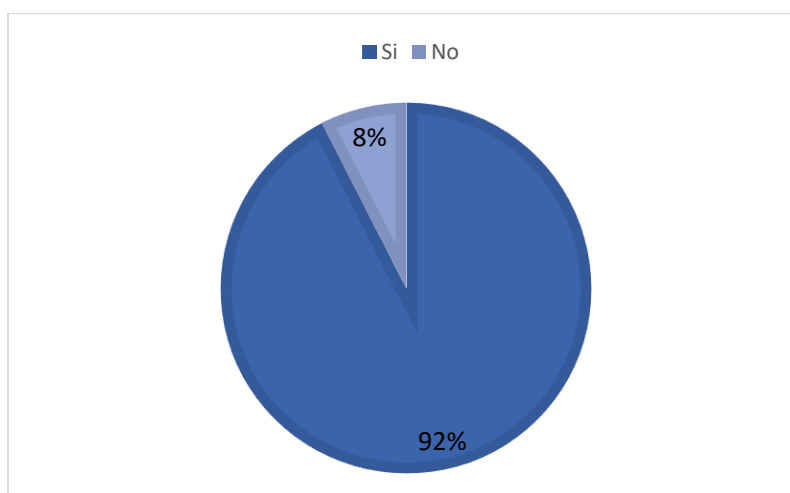
Tabla 55: Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”	Si	74	92%
	No	6	8%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 34

Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad”



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Aplicando esta pregunta se determina que para el 92% de los clientes en el restaurante si se aplica la Ley 7600 y el 8% restante consideran que no se aplica dicha Ley.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

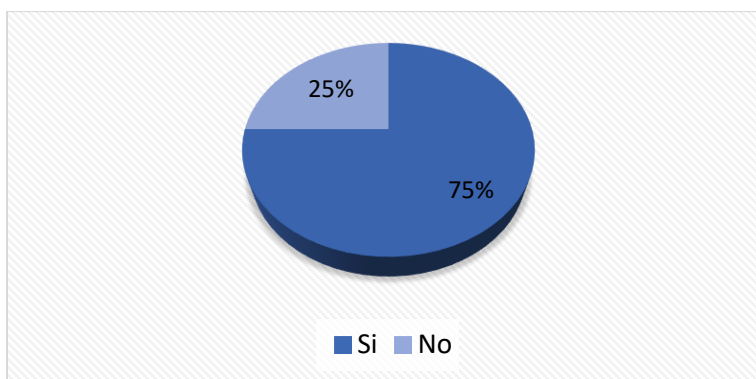
Tabla 56: Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes, bocas a ¢1000?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes, bocas a ¢1000?	Si	60	75%
	No	20	25%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 35

Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes, bocas a ¢1000?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Se establece que la mayoría de los clientes si conocen de la promoción de bocas a ¢1000 ya que el 75% responden que sí y el otro 25% indican que no.

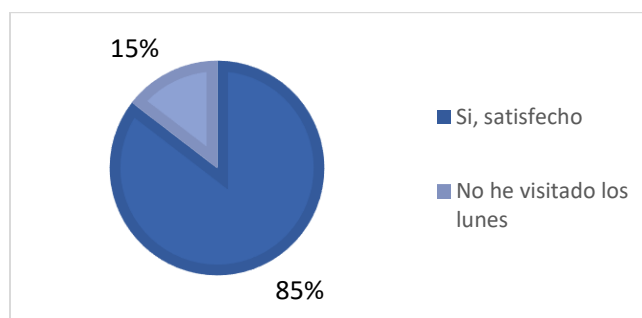
Tabla 57: Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?	Sí, satisfecho	47	85%
	No he visitado los lunes	8	15%
Total		55	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 36

Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con esta pregunta aplicada a los clientes se determina que la mayoría de ellos se encuentran satisfechos con los lunes de promoción ya que se obtiene un

85% y el otro 15% es de clientes que no han tenido la oportunidad de disfrutar de la promoción.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

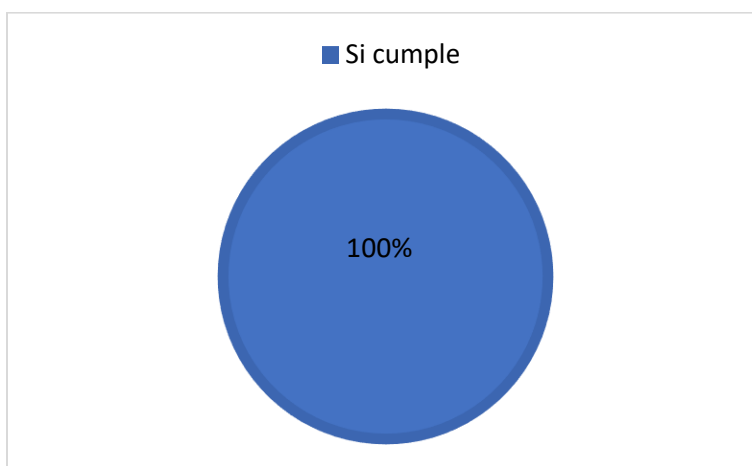
Tabla 58: ¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene? ¿Si considera que no se cumplen indique por qué?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene? ¿Si considera que no se cumplen indique por qué?	Si cumple	80	100%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 37

¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene? ¿Si considera que no se cumplen indique por qué?



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con las respuestas que brindaron los clientes que visitaron el restaurante La Montaña entre el sábado 27 y domingo 28 de junio, 2021 todos consideran que el restaurante si cumple con los estándares de higiene.

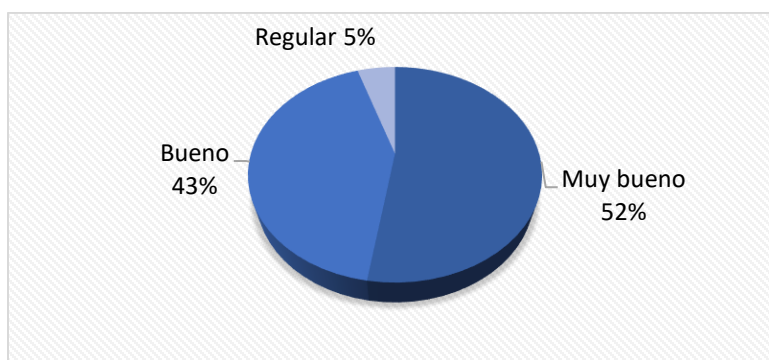
Tabla 59: El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Rotulación de medidas higiénicas

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Rotulación de medidas higiénicas	Muy bueno	42	52%
	Bueno	34	43%
	Regular	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Rotulación de medidas higiénicas



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Con base al lineamiento sobre la rotulación de medidas higiénicas que se encuentran en el restaurante La Montaña, la mayoría de los clientes con un 52% califican al restaurante como muy bueno, el 43% como bueno y 5% de ellos como regular.

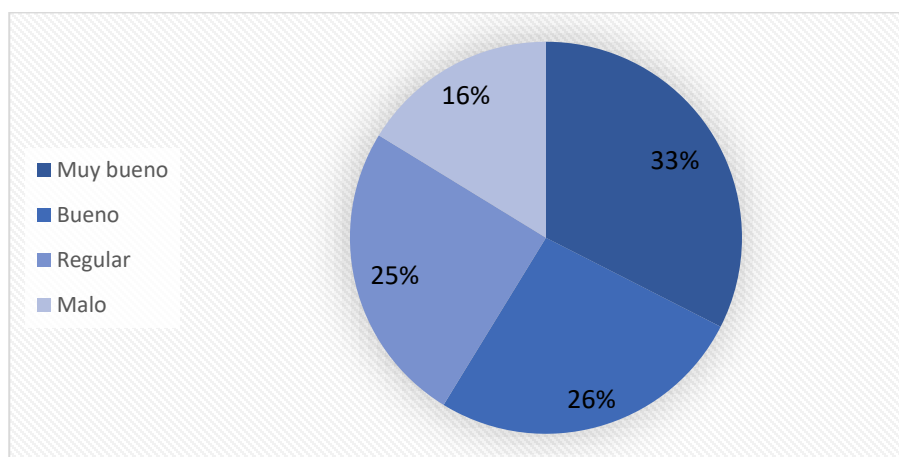
Tabla N° 59.1 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Toma de temperatura al ingresar

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Toma de temperatura al ingresar	Muy bueno	26	33%
	Bueno	21	26%
	Regular	20	25%
	Malo	13	16%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.1

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Toma de temperatura al ingresar



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

De acuerdo con el lineamiento sobre la toma de temperatura al ingresar los clientes la califican de la siguiente manera:

- El 33% de los clientes lo califican como muy bueno
- Para el 26% es bueno
- El 25% lo califican como regular
- Y el 16% restante lo califican como malo

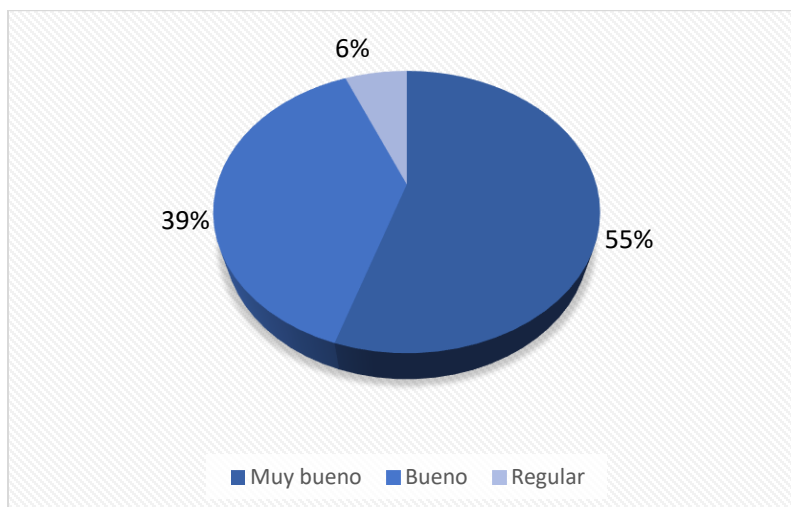
Tabla N° 59.2 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Distanciamiento entre las mesas

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Distanciamiento entre las mesas	Muy bueno	44	55%
	Bueno	31	39%
	Regular	5	6%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.2

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Distanciamiento entre las mesas



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Al distanciamiento entre las mesas el 55% de los clientes lo califican como muy bueno, para el 39% es bueno y el 6% de los demás clientes califican a este lineamiento como regular.

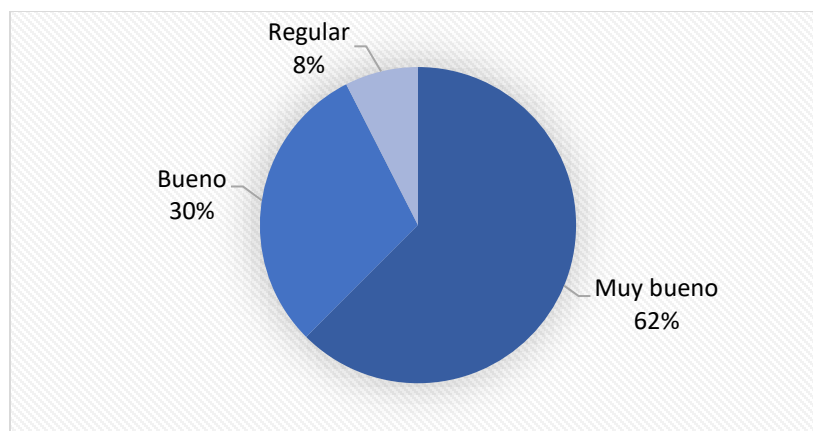
Tabla N° 59.3 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Dispensadores de alcohol en gel

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Dispensadores de alcohol en gel	Muy bueno	50	62%
	Bueno	24	30%
	Regular	6	8%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.3

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Dispensadores de alcohol en gel



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

El 62% de los clientes califican como muy bueno el lineamiento de los dispensadores de alcohol en gel que tiene el restaurante al alcance de ellos, para el otro 30% es bueno y el 8% restante lo califican como regular.

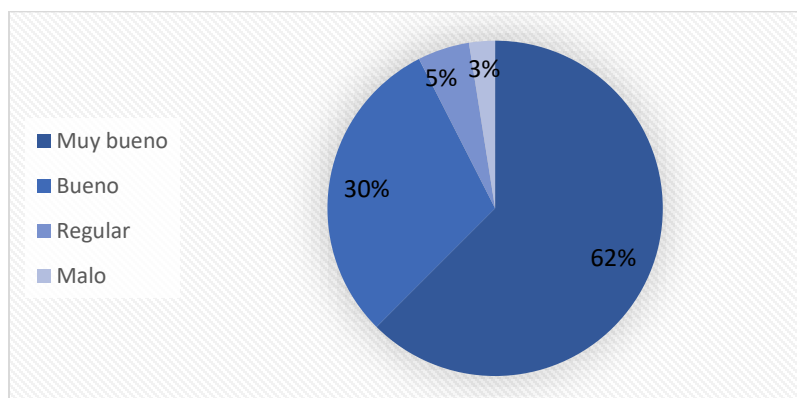
Tabla N° 59.4 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Desinfección de las mesas

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Desinfección de las mesas	Muy bueno	50	62%
	Bueno	24	30%
	Regular	4	5%
	Malo	2	3%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.4

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Desinfección de las mesas



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Para la desinfección de las mesas los clientes que visitan el restaurante la calificaron como:

- Muy bueno el 62% de los clientes.
- Bueno el 30%
- Regular el 5%
- Y malo el 3%

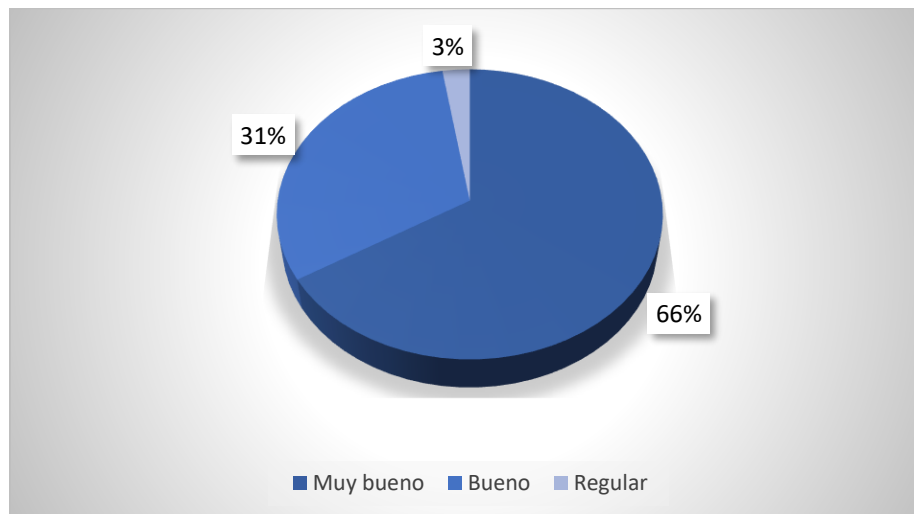
Tabla N° 59.5 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)	Muy bueno	53	66%
	Bueno	25	31%
	Regular	2	3%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.5

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

En cuanto a los lavatorios que tiene el restaurante al servicio de los clientes, los mismos lo califican como muy bueno para el 66%, el 31% como bueno y, por último, el 3% como regular.

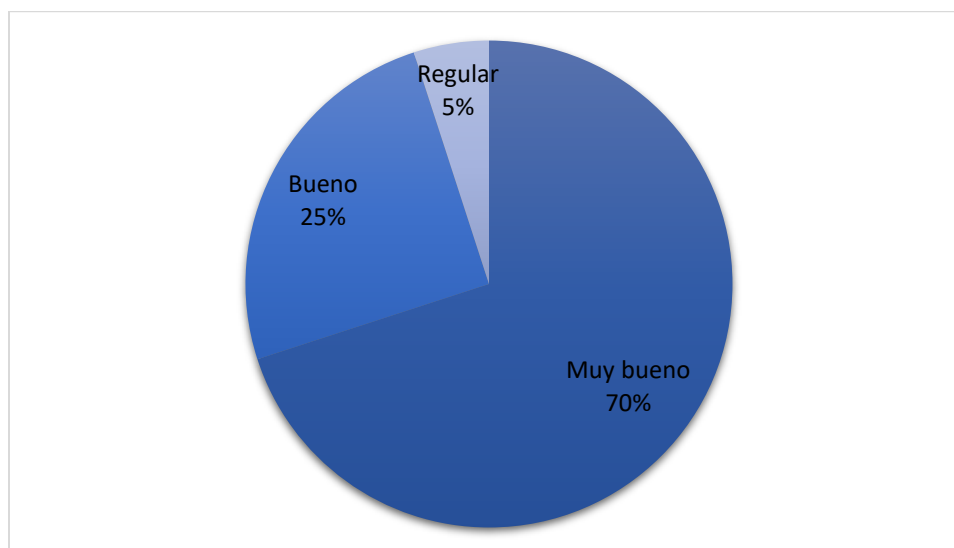
Tabla N° 59.6 El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Uso de la mascarilla

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Uso de la mascarilla	Muy bueno	56	70%
	Bueno	20	25%
	Regular	4	5%
Total		80	100%

Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

Gráfico N° 38.6

El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos: Uso de la mascarilla



Fuente: Elaboración propia, cuestionario aplicado a los clientes del restaurante La Montaña, sábado 26 de junio y domingo 27 de junio de 2021.

El lineamiento sobre el uso de la mascarilla dentro del restaurante es calificado por los clientes de la siguiente manera:

- Muy bueno para el 70% de los clientes.
- Bueno el 25% de los clientes.
- Regular el 5% de los clientes.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. GENERALIDADES

En este capítulo se procede con la discusión de los resultados alcanzados una vez aplicados los instrumentos de investigación, por lo cual, se iniciará con los resultados de las entrevistas a los colaboradores del restaurante seguido de los resultados del cuestionario a los clientes.

Los instrumentos de investigación para dicho estudio se aplican con el fin de analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, pero desde las diversas opiniones de los colaboradores y clientes.

5.1.1. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19.

De acuerdo con el primer objetivo específico, el cual es, identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19, para cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno, se consulta a los entrevistados acerca de la afectación que tuvieron desde el momento que el gobierno implementa medidas, además, se desea identificar cómo es llevada a cabo la situación por cada colaborador, así como la experiencia de cada uno.

En la primera pregunta se indaga acerca de la restricción vehicular con el fin de conocer si afecta o no a los colaboradores, se consulta a los entrevistados si se han visto perjudicados a causa de dicha restricción, misma en donde de 13 personas entrevistadas, 1 de ellas afirma que sí porque al tener horario rotativo su jornada laboral se redujo, 2 indican que sí pero por los horarios de buses y las otras

10 mencionan que no porque cuentan con vehículo propio, se trasladan con los dueños del restaurante o bien con los compañeros.

En relación a la segunda interrogante acerca de los cierres temporales para los negocios, se investiga sobre el Decreto Ejecutivo que explica dicha medida y se determina que es fundamental conocer opiniones de los colaboradores sobre los cierres y el trabajo de cada uno en La Montaña, además, de conocer si tenían otra fuente de empleo aparte de la del restaurante, donde 1 de las personas menciona que son días sin salario y deudas que no se detienen, otras 8 personas responden sobre la reducción de salario o ingresos, dentro de esas 8 personas, 3 citan la pérdida de alimentos en el restaurante y 3 mencionan el miedo a quedarse sin trabajo o el cierre total del restaurante; por último, en cuanto a otra fuente de empleo 7 de las personas entrevistadas confirman sí tenerla y las otras 6 únicamente cuentan con la fuente de empleo que les ofrece La Montaña.

Durante el desarrollo de esta tesina se conoció que uno de los factores externos que afectan el funcionamiento del restaurante fueron los cierres temporales, en la interrogante anterior se conocieron un poco las opiniones acerca de la relación con dichos cierres, sin embargo, ahora se les pregunta cómo consideran la forma en que los administradores les comunicaron los cierres temporales y se determina; que 1 de ellos lo considera claros y directos, 6 muy buena, para 4 entrevistados es rápida, eficiente y sincera y por otra parte 2 la consideran responsable.

5.1.2. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña

Como parte de la investigación, el segundo objetivo específico consiste en conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer nuevas estrategias para el servicio al cliente.

Para iniciar con dicho objetivo se procede a indagar sobre el servicio al cliente, por tanto, se procede a preguntar a los entrevistados si conocen el concepto sobre servicio al cliente, donde 5 indican que conocen muy poco sobre este concepto, 4 si lo conocen, 3 de ellos no lo conocen muy bien, por último, 1 no conoce del servicio al cliente. Además, parte de la interrogante era conocer por los mismos entrevistados el concepto de servicio al cliente, 2 de ellos lo definen como que es lo que define a una empresa o negocio que tiene contacto directo con los clientes, 2 lo definen en el ser amable con todos los clientes que visitan el restaurante, para otros 2 entrevistados es brindarle la mejor atención a las personas que visitan el restaurante, para 4 de ellos es satisfacerle las necesidades a los clientes, otros 2 es servir al cliente de la mejor manera posible que el mismo quede conforme con el servicio y la otra persona no lo define ya que no conoce sobre este servicio.

Como quinta pregunta, de igual forma relacionada con el servicio al cliente, se consulta a las personas entrevistadas sobre si considera que en el restaurante para el que labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente; de los 13 entrevistados solo 1 considera que no y el resto considera que sí.

Seguidamente se procede a calificar el tiempo que deben esperar los clientes para que las órdenes le sean servidas, por ende, se consulta a los colaboradores

como consideran dicho tiempo y para 9 de ellos es bueno y satisfactorio y para los otros 4 entrevistados rápido y eficiente.

Asimismo, es importante conocer las opiniones de los colaboradores acerca de la calidad del producto ofrecido en La Montaña, por tanto, se interroga si la manera en que se sirven los alimentos y la cantidad es la adecuada, los 13 entrevistados mencionan que, si es la adecuada, no obstante, con relación a la cantidad servida 3 de ellos consideran que es mucha para un precio tan accesible.

Asociado a los factores internos que se ha visto perjudicado a raíz del COVID-19, se encuentra la jornada laboral, se procede a investigar sobre la Ley N. 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”, por lo cual, se pregunta a los entrevistados si conocen sobre dicha Ley y se determina qué; 8 entrevistados si conocen de la Ley N. 9832 y 5 no conocen sobre ella.

La novena pregunta se basa en conocer como fue la relación entre los colaboradores a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo, de las cuales 1 persona menciona que difícil por ser la cocinera, para otras 10 personas fue una relación buena y comunicativa, 1 la describe como una relación más unida y 1 persona comenta nunca a ver tenido problema con los dueños ni con los compañeros.

De la misma manera con relación a la jornada laboral por el COVID-19 se requiere conocer si para los entrevistados es correcta y justa la forma en que en el restaurante aplica la jornada de trabajo a causa de la pandemia, los 13 entrevistados en general si consideran correcta y justa la forma en que la aplicaron, además, algunas de las opiniones que mencionan son que les brindan oportunidad a todos

los colaboradores, que otro tipo de negocio hubiera aplicado despidos sin importarle el bienestar de ellos o que ellos conocieron muy bien las razones desde el inicio para optar por jornadas rotativas y no versen obligados a despedir a ningún empleado.

5.1.3. Medidas implementadas en el restaurante La Montaña a causa de la pandemia

Con el fin de analizar acerca de las medidas efectuadas en el restaurante por la Pandemia, se procede a investigar sobre el tercer objetivo específico, el cual, es determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado.

Este es indispensable en la presente investigación, debido a que nos favorece en visualizar cómo los administradores del restaurante se vieron obligados a implementar medidas que tal vez ni tan siquiera habían pensado en aplicarlas.

Dentro de las medidas que se implementaron a causa de la pandemia se encuentra el servicio express, por lo cual, se interroga a los colaboradores si ellos fueron parte del personal que laboró durante ese tiempo en el restaurante y de acuerdo con las respuestas se determina que, 9 de ellos si formaron parte del personal y los otros 4 restantes no laboraron para el restaurante cuando se ofreció servicio express.

La siguiente pregunta es conocer la opinión de los entrevistados sobre continuar ofreciendo el servicio express, es por lo que se les interroga que, si consideran que el restaurante debe realizar más seguido este servicio, aun cuando se encuentren abiertos al público; se comprueba que, de los 13 colaboradores, 12

mencionan que no y 1 de ellos considera que sí. Entre las opiniones de los que consideran que no, es porque son muy pocas personas trabajando en el área de cocina, no es la especialidad del restaurante, no se tiene la suficiente experiencia para ofrecer este servicio o porque no se cuenta con el transporte necesario.

Otra de las medidas que implementó el restaurante fue el cambio de horario por razones de disminución en las ventas y pudo también ser algo que perjudicara a los funcionarios, no obstante, para conocer eso, es que se les pregunta si al decidir la administración cerrar los miércoles se vieron perjudicados, de los 13 colaboradores 1 responde que si se vio perjudicado porque en ocasiones requerían de su servicio un día como los miércoles, otro responde también que si porque trabajaba en jornada continua, en cambio los 11 restantes responden que no por motivo a que no trabajaban entre semana solamente fines de semana o en su contrato no se encontraba dicho día.

Otra de las consultas es si se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual desde que se implementó la promoción de los lunes, 11 de 13 personas entrevistadas afirman que la cantidad de trabajo es mucho mayor al igual que las ventas, el entrevistado 10 menciona que desconoce este tipo de información debido a que no labora entre semana y el entrevistado 13 indica que, aunque no trabaja los lunes los compañeros comentan que esos días es mucho mayor cantidad de trabajo.

El cumplimiento de medidas sanitarias es clave hoy en día sin importar en que local comercial se encuentre, por ello se pregunta al funcionario si cumple con las medidas sanitarias antes de ingresar al local y se comprueba que el total las 13 personas entrevistadas si cumplen con las debidas medidas.

Asociado con las medidas sanitarias se encuentra la rotulación, por lo cual, se indaga al entrevistado si en su área de trabajo existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias, 10 de los 13 entrevistados indican que si existe la debida rotulación y el entrevistado 1,4 y 13 señalan que no existe.

Por último, se interroga si los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral, a lo que 12 de 13 personas afirman que si dan seguimiento y 1 persona del todo responde que no dan seguimiento.

5.2. GENERALIDADES ESTUDIO CUANTITATIVO

A continuación, se van a desglosar los resultados obtenidos, pero, del cuestionario aplicado a los clientes.

5.2.1. Datos generales

Antes de iniciar con las variables de los objetivos específicos de la presente tesina se les consultó a los clientes algunos datos generales para tener más conocimiento de la población que recibe el restaurante, de igual manera, se recalca que el instrumento aplicado es 100% confidencial.

Como primer dato general fue acerca de su género y se comprueba que, de 80 clientes, 28 son de género masculino y 52 son femenino.

Ahora bien, dentro de los 80 clientes interrogados y conforme al rango de edad seleccionado por cada uno de ellos se conoce que 21 clientes presentan edades entre los 18 años a 25 años, 35 se encuentran entre 26 años a 35 años, 13 seleccionan el rango de 36 años a 42 años, 7 clientes entre 43 años a 50 años y, por último, 4 más de 50 años.

En relación con la pregunta tres en donde se consulta sobre el nivel socioeconómico, se establece que, de 80 clientes, 30 oscilan entre los ¢150.000 a ¢300.000 colones, 24 entre ¢310.000 a ¢500.000 colones, 17 entre ¢550.000 a ¢1.000.000 colones y los últimos 9 clientes seleccionan más de ¢1.000.000 colones.

5.2.2. Factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19

En relación con el primer objetivo específico de la presente tesina, el cual trata sobre factores externos que indican en el funcionamiento del restaurante se obtuvieron diversas respuestas con respecto al aforo, restricción vehicular sanitaria, distanciamiento social y cierres temporales, todo aplicado por el COVID-19.

Con base a dicho objetivo, las preguntas van desde la cuatro a la ocho por medio de cuatro indicadores; Decreto Ejecutivo MS-DM-6958-2020, Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S, Decreto Ejecutivo 42284- MOPT- S y Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020.

En el primer indicador relacionado con el aforo se descubrieron aspectos positivos por parte de la muestra encuestada, debido a que se encontró que la totalidad de los clientes, es decir 80, consideran que en el restaurante La Montaña si se cumple con el 50% de aforo solicitado por el Ministerio de Salud.

Dentro del mismo indicador se detalla información sobre el distanciamiento que debe existir entre las personas, es por ello por lo que en la pregunta número cinco se les consulta a los clientes si la persona encargada de controlar el acceso en el restaurante supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas, 75 de los 80 clientes responden que si cumple y 5 indican que no.

En el segundo indicador se desarrolla una pregunta sobre el Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S, la cual, se formula por motivo a los cambios que se realizaron en la restricción vehicular, por ello, se les consultó sobre cuánto tiempo pasó para que volvieran a disfrutar de los productos del restaurante, se encontró que 10 clientes esperaron 1 semana, 54 de 1 a 6 meses, 8 esperaron 1 año y los otros 8 clientes más de año.

Con respecto al indicador tres, relacionado con la restricción vehicular y con el control que lleva a cabo la policía de tránsito se les consultó sobre cómo calificarían los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado el restaurante. Entre las respuestas de los clientes encuestados se encontró que 12 de los 80 clientes lo calificaron como muy bueno, otros 26 clientes como bueno, 31 regular y para 11 son operativos malos.

Por último, con base a esta primera variable también se encuentra el Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020 que tiene relación con los cierres temporales, por lo que a los clientes encuestados se les interroga si cuando el gobierno ordenó aplicar cierres visitaron el restaurante alguno de esos días pensando en que se encontraba abierto al público, dentro de las respuestas alcanzadas de 80 clientes 12 responden que, si visitaron el restaurante, 61 que no y 7 responden que no salían de la casa.

5.2.3. Factores internos que han influido en el restaurante La Montaña

Con respecto a los factores internos que han influido en el restaurante, las averiguaciones encontradas van desde la pregunta nueve hasta la veintisiete, se

divide en dos indicadores específicos; servicio al cliente y tiempo de espera y calidad del producto.

Uno de los factores importantes y como indicador número uno de este estudio es el servicio al cliente que se brinda en La Montaña, por ende, por medio de la pregunta nueve se comprueba cómo es calificado en general el servicio al cliente, con los resultados alcanzados de 80 clientes encuestados 60 lo califican muy bueno y 20 como bueno.

Aparte de ya tener conocimiento sobre cómo es calificado dicho servicio, también se puede decir que de acuerdo con la calidad de servicio que se ofrece así será la cantidad de clientes nuevos, por ende, es que se les consulta si ha sido su primera vez en el restaurante, de los 80 clientes que visitaron el restaurante entre el sábado 26 de junio y el domingo 27 de junio de 2021, para 7 de ellos si era la primera vez y para los otros 73 no.

Algo positivo que se obtiene al brindar muy buen servicio al cliente y de acuerdo con la pregunta once que consulta sobre si se sienten bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña, es que se encontró que la totalidad de los clientes encuestados si se sienten bien recibidos y tranquilos.

Una de las preguntas dirigidas a los clientes es con qué frecuencia visita el restaurante, 23 de los 80 clientes responden que, de 1 a 2 veces al mes, 33 cada 2 o 3 meses, 13 cada seis meses y otros 11 cada año.

De la mano con el servicio al cliente que se ofrece en La Montaña se encuentra la cantidad de personal que tiene el restaurante, por lo cual, se interroga

a los clientes acerca de cómo consideran dicha cantidad; cabe destacar que de los 80 clientes 76 consideran que la cantidad es suficiente y para 4 es poca.

Otro aspecto importante es sobre si los conocimientos del personal fueron suficientes para atender las inquietudes de los clientes, 79 de los 80 indican que si fueron suficientes y 1 que no fueron suficientes.

Un punto sustancial que les gustaría conocer a los administradores es si los clientes que visitan el restaurante lo recomendarían; por esta razón se formula la pregunta quince que consulta con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña, de 80 clientes 1 de ellos responde 7 de probabilidad, 11 seleccionan probabilidad 8, 8 con nivel de probabilidad 9 y los otros 60 seleccionan 10 de muy probable.

Como se sabe, desde que nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante hasta la fecha ha pasado una gran cantidad de personas, sin embargo, es sustancial conocer desde hace cuánto tiempo los que nos visitan son clientes, 63 de 80 son clientes hace más de 3 años, 12 hace 1 año, 1 hace unos 3 a 6 meses y los 4 restantes son hace menos de 3 meses.

En lo que corresponde a la satisfacción del cliente con el servicio brindado, se determina que todos los 80 clientes encuestados salen satisfechos.

Con respecto a la pregunta dieciocho, la cual, tiene relación con la forma de pago que los clientes utilizan por los productos consumidos se determina, 28 de los 80 clientes realizan el pago con efectivo, 50 por medio de tarjeta bancaria y solamente 2 clientes utilizan la forma de pago de Sinpe móvil.

Adicional a la pregunta anterior se encuentra la diecinueve, misma que interroga a los clientes de cómo consideran las tres formas de pago que ofrecen en

La Montaña; de los 80 clientes encuestados 20 las consideran excelentes, para 39 de ellos son muy buenas, 7 dicen ser suficientes y los otros 14 accesibles.

Por último, se les dio la oportunidad de manifestar algún comentario o sugerencia para el restaurante en relación al servicio al cliente, dentro de esos comentarios, 18 no respondieron, 14 mencionan excelente, 12 todo muy bien, otros 12 no tienen ningún comentario, 9 comentarios que sigan así, 3 más atención a los clientes, 2 sonreír más, 1 cliente comenta que dar seguimiento a la mesa, 1 tener variedad de Wisky, 1 poner botellas de salsas, 1 tener la mejor disposición, 1 más pantallas y mejorar sonido, 1 más atentos en la entrada, 1 dar preferencia a adultos mayores, 1 más variedad de platillos, 1 mejorar la publicidad y 1 que haya viernes a 1000.

En lo que corresponde al indicador del tiempo de espera y calidad del producto se pudo determinar que los productos que ofrece La Montaña si satisfacen las necesidades de los clientes, ya que según la encuesta aplicada para 76 clientes superan las necesidades y para otros 4 hay mejores opciones.

Con base al tiempo de espera se formula la pregunta veintidós sobre si en el restaurante tardan en tomar la orden, 8 clientes responden que sí y los otros 72 que no.

Al aplicar la encuesta se requiere determinar cómo los clientes calificarían los productos en diferentes áreas, se les consultó y se obtuvo la siguiente información:

- Para el precio, 47 de los 80 clientes lo califican muy satisfecho, otros 32 satisfecho y para 1 cliente el precio de los productos es poco satisfecho.

- En cuanto a la calidad de los productos, 56 seleccionan la opción de muy satisfecho, 23 satisfecho y 1 poco satisfecho.
- Otra de las áreas es la cantidad en los productos, la cual, para 46 clientes es muy satisfecho, 30 satisfecho y para los otros 4 poco satisfecho.
- Por último, con respecto al tiempo de espera 40 clientes están muy satisfechos, 37 satisfechos y 3 poco satisfecho.

Por otra parte, se consulta acerca de la probabilidad de que los clientes vuelvan a consumir los productos del restaurante, se comprobó que para 79 clientes es muy probable que si los vuelvan a consumir y solo para 1 cliente es poco probable.

Para la totalidad de los clientes encuestados el menú del restaurante La Montaña si es variado, esto se logra determinar después de hacerles la consulta.

De igual manera, al conocer por los mismos clientes que el menú es variado se les brinda la oportunidad de que mencionen que otro producto le gustaría que se ofrezca en el restaurante aparte de los que se encuentran en el menú. Para esta pregunta más de un cliente selecciona o brinda diferentes opciones, por ello el total de respuestas fueron 106; 38 indican que pescado, 32 mariscos, 22 seleccionan variedad en ensaladas frías, 6 brindan la opción de más postres, 2 patacones, 1 sugiere pizza artesanal, 1 lasaña, 1 tacos grandes con ensalada, 1 menciona que lengua y limonada, 1 pollo en salsa blanca y 1 detalla que así está bien.

Finalmente, para concluir con los factores internos se formula la pregunta veintisiete, en la cual se les solicita a los clientes algún comentario sobre los

productos ofrecidos, parte de ellos fueron los siguientes: 30 clientes no respondieron, 13 mencionan que muy buenos platillos, para 11 son muy ricos, 10 no tiene ningún comentario, 6 comentan excelentes, 2 que continúen así no bajen la calidad, 2 más variedad de cocteles, 1 comenta que el servicio express debería ser permanente, 1 que el chicharrón un poco seco, 1 las yucas más fritas y limones con más jugo, 1 adicionar a los platos principales un acompañamiento, 1 indica que siempre todo de primera y recién hecho, por último, 1 que hagan rifan.

5.2.4. Medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia

En el tercer objetivo, se buscó determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado, por medio de algunos indicadores: servicio express, amplitud de local, cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada y cumplimiento de las medidas sanitarias, este objetivo se basó desde la pregunta veintiocho hasta la treinta y ocho.

El servicio express fue una de las medidas que los administradores del restaurante implementaron por un cierto período debido a la Pandemia y a las normas que establecía el gobierno.

Por lo tanto, al implementar este servicio existieron personas que lo solicitaron, es por esto por lo que se formula la pregunta veintiocho acerca de si el cliente encuestado recibió dicho servicio, los resultados demuestran que 38 si recibieron el servicio express y 34 no porque no lo solicitaron.

Los clientes que recibieron el servicio express debían responder la pregunta veintinueve, en donde se les interroga de por qué medio realizaba el pedido al restaurante, de 38 clientes que recibieron el servicio 31 realizaron el pedido por medio de llamada telefónica y 7 por mensaje de texto por WhatsApp.

Para la pregunta treinta de igual forma solamente respondían los que recibieron el servicio express, la misma se basó en que los clientes explicaran como recibieron el producto en cuanto a la calidad y presentación, 34 clientes explican que la presentación muy bien y 1 que no le gustó, muy mala calidad.

En relación con el indicador denominado amplitud del local, se consulta a los clientes que si consideran que dicha amplitud es favorable en momentos de COVID-19, 78 de los 80 encuestados marcan la opción que si, en cambio 2 consideran que no es favorable. Además, que, si han tenido la oportunidad de consumir productos en el nuevo salón del restaurante y la mayoría, es decir 63 clientes responden que sí y 17 que no.

Igualmente, como se detalla en la pregunta treinta y tres, es importante la opinión de los clientes sobre qué tan confortable y/o amplio es el nuevo salón, 4 clientes seleccionan nivel de confortabilidad 3, 20 clientes seleccionan 4 y 39 seleccionan 5 de muy confortable.

La Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad” es una de las leyes que todo negocio debe de cumplir, a raíz de eso es que se hace la consulta a los encuestados sobre si consideran que en el

restaurante La Montaña aplican esta Ley, de los 80, 74 consideran que sí y 6 que no.

Los cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada es el tercer indicador sobre las medidas que el restaurante La Montaña implementó por la Pandemia, sobre la promoción de bocas a ¢1000 se les consulta a los 80 clientes que si conocen de dicha promoción 60 responden que sí y 20 responden que no.

Asociado a los clientes que han formado parte de la promoción de bocas a ¢1000 se les interroga sobre si se encuentran satisfechos con la promoción, tanto con el servicio recibido como con los productos consumidos, 47 responden que sí están satisfecho y 8 que no han visitado el restaurante los lunes.

Como último indicador que el restaurante La Montaña implementó se encuentra el cumplimiento de las medidas sanitarias, que es algo sumamente importante al aplicar la pregunta treinta y siete para lo cual los 80 clientes encuestados consideran que en el restaurante si se cumple con los estándares de higiene.

A partir de que el gobierno implementa nuevos lineamientos para la atención al público el restaurante se ve obligado a hacer cambios o bien a fortalecerse aún más; con la última pregunta se comprueba cómo los clientes califican al restaurante en lineamientos como: rotulación de medidas higiénicas, toma de temperatura al ingresar, distanciamiento entre las mesas, dispensadores de alcohol en gel, Desinfección de las mesas, lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón) y uso de la mascarilla.

- En cuanto a la rotulación de medidas higiénicas, 42 clientes la califican como muy buena, 34 como buena y para 4 es regular.
- La toma de temperatura al ingresar es calificada como muy buena para 26 de 80 clientes, buena para 21, regular para 20 y mala para los 13 restantes.
- Para el distanciamiento entre las mesas, 44 encuestados seleccionan que es muy bueno, 31 bueno y 5 regular.
- Para los dispensadores de alcohol en gel de los 80 clientes 50 lo califican muy bueno, 24 bueno y 6 regular.
- La desinfección de las mesas es muy buena para 50 clientes, buena para 24, regular para 4 y mala para otros 2 clientes restantes.
- Sobre el lineamiento de lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón) 53 clientes lo califican como muy bueno, 25 como bueno y 2 como regular.
- Y como último lineamiento, el uso de la mascarilla para 56 clientes es muy bueno, 20 bueno y para 4 es regular.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación sobre los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021, se presentarán las conclusiones; para lo cual se darán a conocer primero las de la entrevista aplicada a los colaboradores y posteriormente las del cuestionario dirigido a los clientes que visitaron el restaurante en determinadas fechas.

En relación con la pregunta de investigación, se concluye que los efectos de la pandemia COVID-19 desde un inicio han afectado el funcionamiento del restaurante La Montaña, por motivo a los cierres temporales implementados por el gobierno, los cuales se tuvieron que acatar de inmediato, el cambio de aforo dentro del local, disminuir la jornada laboral debido al horario en que se aplica la restricción vehicular, a implementar medidas sanitarias más estrictas como lo fue la rotulación o aplicación de alcohol en gel dentro de los salones del restaurante y a ofrecer servicio express en el tiempo que existieron cierres con la finalidad de obtener ingresos. Si bien es cierto, al inicio en que se vio afectado el restaurante también se implementó la promoción de bocas, algo que después de más de un año de existir en La Montaña continúa siendo muy favorable tanto para el restaurante como para los clientes.

Con respecto a todo lo anterior, se presentan las conclusiones de las entrevistas con base a los tres objetivos específicos. Para el primer objetivo específico, el cual consiste en identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19, para

cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno, se concluye que:

1. Con respecto a los factores externos, se encuentra la restricción vehicular que fue dictada por las autoridades de gobierno y que según la tabla 5 de la presente tesina se concluye que, afecta el funcionamiento del restaurante y en unos casos a colaboradores para llegar a su lugar de trabajo, asimismo, con base a la tabla 6 relacionada con los cierres temporales se concluye que, para la mayoría de colaboradores fue difícil ya que no tenían ninguna otra fuente de empleo aparte de la del restaurante.
2. Según la tabla 7 relacionada con la forma en que los administradores le comunicaron al personal sobre los cierres temporales se descubre que, para todos los colaboradores la forma en que les comunicaron dichos cierres fue muy eficiente.

Referente al segundo objetivo específico, que es conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer estrategias para el servicio al cliente, se concluye lo siguiente:

3. Con las diferentes respuestas de la tabla 8 acerca del conocimiento sobre el concepto de servicio al cliente se detectó que, la mayoría de los colaboradores no lo conocen muy bien, además, según la tabla 9 se descubre que, para ellos el servicio al cliente si se brinda de manera correcta.
4. Con respecto al tiempo de espera y a la calidad y cantidad de los productos ofrecidos, según las respuestas obtenidas en la tabla 10 y 11 de dicha tesina

se identifica que, para la mayoría de los colaboradores el tiempo de espera es bueno y razonable; en cuanto a la calidad y cantidad si es la adecuada, sin embargo, existen algunos que consideran que la cantidad no es la adecuada para un precio tan accesible.

5. Al investigar sobre la jornada laboral, se encontró la Ley N° 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”, lo cual, se consideró importante interrogar si los colaboradores conocían dicha Ley y en la tabla 12 se determinó que la mayoría si la conocen.
6. Con base a los horarios rotativos que se realizaron en La Montaña, se consideró que la situación entre compañeros podía variar al momento de aplicarlos, sin embargo, fue todo lo contrario ya que en la tabla 13 la mayoría de las respuestas por parte de los entrevistados demuestran que, la relación fue buena y comprensible. Igualmente, según la tabla 14 con las respuestas de los colaboradores se concluye que, la forma en que en el restaurante se aplicó la jornada de trabajo para no ocasionar ningún despido fue correcta.

En relación con el tercer objetivo específico el cual es, determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado, se concluye que:

7. De acuerdo con lo indicado en la tabla 15 por los entrevistados se detecta que, la mayoría de ellos sí formaron parte del personal que laboró durante el tiempo en que se realizó servicio express. No obstante, en la tabla 16 algunos consideran que el restaurante no debe brindar este servicio encontrándose abierto al público debido a la falta de personal, de experiencia y de transporte.

8. Según la tabla 17 de dicha tesina se determina que, algunos entrevistados no se vieron perjudicados al momento de que la administración decide cerrar los miércoles, por motivo a que laboraban únicamente fines de semana o bien porque ese día era de descanso para ellos.
9. De acuerdo con la tabla 18 relacionada con la cantidad de trabajo los lunes y con base a las respuestas de los colaboradores se establece que, desde que se efectuó la promoción de bocas existe suficiente cantidad de trabajo en el restaurante.
10. Por último, se encuentra el cumplimiento de medidas sanitarias dentro del restaurante; lo cual, con base a la tabla 19 y a las respuestas obtenidas el total de entrevistados afirman que, si cumplen con las medidas antes de ingresar, además, en la tabla 20 relacionada con la rotulación de medidas sanitarias se determina que, para la mayoría de los colaboradores si existe dicha rotulación en las distintas áreas de trabajo y con la tabla 21 se concluye que, los administradores si dan el debido seguimiento para que se cumplan las medidas sanitarias.

6.2. RECOMENDACIONES

Posterior a las conclusiones mencionadas anteriormente y relacionadas con la entrevista aplicada a los colaboradores, a continuación, se detallan las recomendaciones para el restaurante La Montaña.

De acuerdo con la primera variable sobre los factores externos de la pandemia COVID-19, se recomienda que:

1. Como complemento a la restricción vehicular y con base a la conclusión número 1 del estudio cualitativo, se recomienda continuar con la elaboración de las cartas de circulación que solicitan las autoridades de tránsito, con la finalidad de que los colaboradores puedan trasladarse en el vehículo propio o bien con otros compañeros sin llegar a verse perjudicados.
2. Según las respuestas conocidas en la tabla 7 se recomienda que, los administradores continúen con la eficiente y buena comunicación al momento de brindarles alguna información a los colaboradores, ya que eso les permite mantener una relación sana en el ámbito laboral.

En referencia a los factores internos del restaurante La Montaña, como segunda variable, se recomienda lo siguiente:

3. Con base a la conclusión número 3, continuar ofreciendo de manera correcta el servicio al cliente, sin embargo, con relación al amplio conocimiento que deben de tener los colaboradores sobre este servicio, se recomienda investigar acerca de alguna capacitación que resulte de gran provecho para todo el personal, la cual trate temas como qué es la atención y servicio al cliente, la importancia de satisfacer al cliente y saber manejar a clientes insatisfechos.
4. Con respecto a la tabla 10 relacionada con el tiempo que deben esperar los clientes, se recomienda alentar a los colaboradores para que se continúen sirviendo los alimentos en el tiempo adecuado. En cuanto a la calidad y cantidad, se recomienda comparar la cantidad que se sirve con los precios dictados en el menú, para no ocasionar pérdidas, pero que a la vez los clientes continúen resultando satisfechos.

5. Relacionado con la conclusión número 5 se recomienda, brindar información de alto interés a los que no conocen la Ley N° 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional” con el fin de que cuenten con la amplia información y conocimiento en esta ley.
6. De acuerdo con las respuestas de la tabla 13 aunque fueron favorables sobre la relación entre los colaboradores se recomienda, llevar a cabo almuerzos o cenas en fechas especiales (día de la madre, día del padre, navidad o fin de año) u organizar salidas de un día a alguna zona recreativa donde el personal pueda dejar de lado el ambiente laboral, esto para fortalecer aún más el compañerismo dentro del restaurante.

Con respecto a implementar medidas a causa de la pandemia, se establecen las siguientes recomendaciones:

7. Si bien es cierto el servicio express durante el tiempo que se realizó fortaleció los ingresos del restaurante; sin embargo, por la información mostrada en la tabla 16 se tiene como recomendación que al momento de volver a ofrecer dicho servicio contar con la debida experiencia, con el personal suficiente y así no sobrecargar las funciones entre los colaboradores.
8. Conforme a la conclusión número 9 y al trabajo que existe los lunes, se recomienda tener una cantidad adecuada de personal laborando, ya que debido a la promoción de bocas el trabajo es aún mayor, esto ayudará a fortalecer el servicio.

9. Algo sumamente importante a causa de la pandemia COVID-19 es el cumplir con todas las medidas sanitarias, por ello, con base a la conclusión número 10 se recomienda colocar la rotulación en áreas visibles y continuar con el seguimiento de cumplir con las medidas como se ha ejecutado hasta el momento.

6.3. CONCLUSIONES ESTUDIO CUANTITATIVO

Una vez realizadas las conclusiones de la entrevista aplica a los colaboradores, se presentan las del cuestionario mismo que fue dirigido a los clientes que visitaron el restaurante el sábado 26 de junio y el domingo 27 de junio de 2021.

Para el primer objetivo específico, que consiste en identificar los factores externos que inciden en el funcionamiento del restaurante La Montaña a raíz de la pandemia COVID-19, para cumplir con lo visualizado en los decretos implementados por las entidades de gobierno, se concluye que:

1. Según el gráfico n° 4 de la presente tesina, para la totalidad de clientes encuestados en el restaurante sí se cumple con el aforo solicitado por el Ministerio de Salud.
2. Dentro del personal que labora para el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso en la entrada principal, con la finalidad de mantener el debido distanciamiento; de acuerdo con los resultados obtenidos en el gráfico n° 5 se determina que, para la mayoría de los clientes la colaboradora si supervisa el distanciamiento entre las personas.
3. Con base a los resultados obtenidos en el gráfico n° 6 se determina que, la mayoría de los clientes esperaron entre 1 a 6 meses para visitar nuevamente el restaurante, esto desde que se aplicó la restricción vehicular.
4. Según gráfico n° 7 relacionado con el control de restricción vehicular que se lleva a cabo por la policía de tránsito en la zona del restaurante La Montaña

muestra que, para la mayoría de encuestados el control es calificado como regular.

5. Como parte de los cierres temporales y con los porcentajes obtenidos en el gráfico n°8 se descubre que, la mayoría de los clientes no visitaron el restaurante durante el tiempo en que se encontraba cerrado.

Relacionado al segundo objetivo específico, que es conocer los factores internos que de alguna manera han influido en el restaurante La Montaña en los momentos de pandemia, con el fin de establecer nuevas estrategias para el servicio al cliente, se concluye:

6. De acuerdo con el servicio al cliente, en el gráfico n° 9 se muestra que para la mayoría de encuestados es muy bueno, de igual forma, con los resultados obtenidos en el gráfico n° 10 para la mayoría no es primera vez que visitan el restaurante, asimismo, la totalidad de ellos se sienten tranquilos, recibidos y salen satisfechos por el servicio esto se concluye por los resultados del gráfico n° 11; por último y según el gráfico n°12 se determina que los clientes visitan el restaurante cada 2 a 3 meses.
7. Según el gráfico n° 13 relacionado con la cantidad de personal que brinda el servicio en el restaurante y el n° 14 sobre los conocimientos que tiene cada uno para satisfacer las necesidades de los clientes se concluye que, los entrevistados califican ambos aspectos como suficientes.
8. Con los porcentajes alcanzados en el gráfico n° 15 resulta satisfactorio conocer que la mayoría de los clientes si recomendaran el restaurante a otras personas.

9. Con el gráfico n° 16 de la presente investigación se concluye que, desde el momento en que nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante, la mayoría son clientes desde hace más de 3 años, a los cuales se les puede llamar “clientes frecuentes”.
10. Para satisfacer las necesidades de los clientes, se ofrecen diversas opciones de pago, por lo cual, con el gráfico n° 18 se determina que la tarjeta bancaria es la forma más utilizada en La Montaña, además, de ser consideradas formas de pago muy buenas.
11. En el cuestionario aplicado se dio la oportunidad de brindar algún comentario acerca del servicio al cliente; con los porcentajes obtenidos en el gráfico n° 20 se determina que, la mayoría no respondieron, otros comentan que es excelente, sin embargo, se obtuvo información sobre aspectos a mejorar como, por ejemplo, sonreír más, darles más atención a los adultos mayores y más seguimiento a los clientes en las diferentes mesas.
12. De acuerdo con el gráfico n° 21 se concluye que, el mayor porcentaje de respuestas corresponden a que los productos superan las necesidades de los clientes; asimismo, como se muestra en el gráfico n° 22 para la mayoría en el restaurante La Montaña no tardan en tomar la orden.
13. Con respecto a calificar los productos en las áreas de precio, calidad, cantidad y tiempo de espera, con los resultados alcanzados en los gráficos n° 23, 23.1, 23.2 y 23.3 se determinó que para la mayor cantidad de encuestados dichos productos son calificados como muy satisfechos.
14. Según porcentajes del gráfico n° 24 se determina que muy probable la mayoría si vuelva a consumir los productos.

15. Al aplicar el instrumento y al haber logrado los resultados del gráfico n° 25 se determina que para la totalidad de encuestados el menú que se ofrece es variado, no obstante, existen clientes que les gustaría consumir algún otro producto, como el pescado.
16. En relación con algún comentario sobre los productos, en el gráfico n° 27 se puede observar en donde la mayoría no respondieron, no obstante, otros comentan aspectos que son de mejora para el restaurante como, por ejemplo, ofrecer más variedad de cocteles, adicionar a los platos principales un acompañamiento o servir las yucas más fritas.

Finalmente, para determinar las medidas que el restaurante La Montaña ha implementado a causa de la pandemia, con la finalidad de continuar presente en el mercado, se estableció el tercer objetivo específico, el cual concluye de la siguiente manera:

17. Con los resultados detallados en el gráfico n° 28 se concluye que no todos los clientes encuestados solicitaron el servicio express durante el tiempo en que se implementó, asimismo, de acuerdo con el gráfico n° 29 el medio más utilizado para realizar el pedido fue la llamada telefónica. En cuanto a la calidad y presentación del producto ofrecido por el servicio express, el gráfico n° 30 detalla que los clientes califican dichos aspectos como muy buenos.
18. En relación con la amplitud del local y por los resultados del gráfico n° 31 se concluye que es favorable en momentos de pandemia, además, la mayoría de los clientes si han tenido la oportunidad de consumir en dicha área, la cual

es calificada como muy confortable según porcentajes que se muestran en el gráfico n° 33.

19. De acuerdo con la Ley 7600 "*Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad*" y al gráfico n° 34 se comprueba que, en el restaurante La Montaña si se aplica esta ley.
20. Según los porcentajes mostrados en el gráfico n° 35 se determina que la mayor parte de clientes si conocen sobre la promoción de bocas, además, que con base al gráfico n° 36 se establece que si se encuentran satisfechos tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos.
21. En relación con el gráfico n° 37 de dicha investigación se concluye que, la totalidad de clientes consideran que en el restaurante si se cumplen los estándares de higiene.
22. De acuerdo con los nuevos lineamientos que el gobierno implementó para la atención al público en restaurantes entre ellos; la rotulación de medidas higiénicas toma de temperatura al ingresar, distanciamiento entre las mesas, dispensadores de alcohol en gel, desinfección de las mesas, lavatorios con los debidos implementos y el uso de la mascarilla, con base a los gráficos n° 38, 38.1, 38.2, 38.3, 38.4, 38.5 y 38.6 se concluye que dichos lineamientos son calificados muy buenos.

6.4. RECOMENDACIONES ESTUDIO CUANTITATIVO

Una vez detalladas las conclusiones relacionadas con el cuestionario aplicado a clientes, se detallan las recomendaciones para el restaurante La Montaña.

Con relación al objetivo específico 1 sobre los factores externos de la pandemia COVID-19, se recomienda:

1. De acuerdo con el gráfico n° 4 continuar cumpliendo con el aforo respectivo dentro del restaurante, aspecto importante para los clientes actualmente debido a la pandemia.
2. Debido a los resultados conocidos en el gráfico n° 5, determinar por qué existe una minoría de clientes que indican que la persona encargada de controlar el acceso no supervisa que se cumpla con el debido distanciamiento.
3. En vista de las respuestas dadas por los clientes en el gráfico n° 7, consultar a las autoridades municipales la posibilidad de poder fortalecer la zona con más operativos de la policía de tránsito, que ayude a mejorar la satisfacción de los clientes cuando visitan el restaurante.
4. En caso de volver a existir algún otro cierre temporal y por los resultados del gráfico n° 8, se recomienda comunicar por las diferentes redes sociales para que todos los clientes se encuentren informados.

De acuerdo con el objetivo específico 2 en relación con los factores internos del restaurante La Montaña, se recomienda lo siguiente:

5. Analizar la manera en que el personal del restaurante La Montaña se dirige a los clientes al momento de ofrecerles el servicio, ya que dicha manera puede

ser la causa que se ve reflejada en el gráfico n° 15 en donde la minoría de clientes encuestados no recomiendan el restaurante, asimismo, tomar en consideración los comentarios como sonreír más o tener más disposición los cuales ayudarían a brindar un mejor servicio.

6. En relación con la conclusión número 10 del estudio cuantitativo, continuar ofreciendo las diversas formas de pago como la tarjeta bancaria, sinpe móvil o pago en efectivo y actualizarse conforme lo haga la tecnología posterior a esta investigación.

7. Con relación a los comentarios citados en la tabla 41 se recomienda colocar más pantallas, mejorar sonido e incluso poner música en video para que los clientes disfruten mientras esperan la orden, así como mejorar la publicidad y ser más atentos en la entrada.

8. De acuerdo con la conclusión número 15 se recomienda que el restaurante valore la posibilidad de incorporar en el menú el pescado, uno de los productos más buscados por los clientes, u otros que no estén contemplados en el menú al menos para los fines de semana o días feriados donde se recibe mayor cantidad de visitantes.

9. En cuanto a la cantidad servida, calificada por los clientes y por los datos mostrados en el gráfico 23.2 se recomienda a los administradores del restaurante servir la misma cantidad de productos en los platillos, debido a que algunos de los clientes ya están acostumbrados y para la mayoría de ellos son excelentes; por último, tener en cuenta que al disminuir la cantidad puede ocasionar que algunos de los clientes no regresen.

10. En relación con otros productos que a los clientes les gustaría consumir y con base al gráfico n° 26, se recomienda continuar con el menú, pero, valorar la opción de incluir aparte del pescado, mariscos y variedad de ensaladas los fines de semana o días feriados que es cuando existe más afluencia de clientes.
11. Respecto al gráfico n° 27 analizar los comentarios de los encuestados, ya que siempre es importante mejorar la calidad de los productos, por ejemplo, que al momento de que el cliente ordené yuca frita se le pueda consultar el nivel de cocimiento que le gustaría, o darle la oportunidad de escoger algún acompañamiento en especial que se ofrezca en el menú y que le gustaría que se encuentre en su plato.

Con respecto al objetivo específico 3 sobre implementar medidas a causa de la pandemia, se establecen las siguientes recomendaciones:

12. Considerar la opción de ofrecer servicio express a los alrededores de la localidad, principalmente por las personas que les gustaría consumir algún producto en específico pero que debido a la pandemia no salen de sus hogares, también, alineado con la conclusión número diecisiete en caso de ofrecer nuevamente el servicio express, asegurarse de que la calidad y presentación del producto sea de gran satisfacción para los clientes.
13. Con base a la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad” y a los resultados del gráfico n° 34, se recomienda ubicar un pasa manos en la entrada principal para las personas con discapacidad y que los clientes en general tengan un ingreso más seguro al restaurante.

14. De acuerdo con la conclusión número veinte del estudio cuantitativo, la cual, está relacionada con los clientes que conocen de la promoción de bocas los lunes se recomienda, aplicar más publicidad en las redes sociales con respecto a la promoción, con el fin de que la conozcan más personas y sea aún más buscada por los clientes.
15. Por los resultados obtenidos en los gráficos n° 38, 38.1, 38.2, 38.3, 38.4, 38.5 y 38.6 acerca de los lineamientos se recomienda a los administradores del restaurante, comprar termómetros para que la persona encargada de recibir a los clientes tome la temperatura y se asegure de que las personas ingresadas cumplan con las medidas sanitarias, así como incluir más dispensadores de alcohol en gel en todos los salones del restaurante.

REFERENCIAS

- Alvarado, C., Lara, S. y Salas, D. (2020). *Decreto Ejecutivo 42227-MP-S*
<https://www.presidencia.go.cr/bicentenario/wp-content/uploads/2020/03/Decreto-Ejecutivo-42227-Emergencia-Nacional.pdf>
- Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R. (2020). *Decreto Ejecutivo 42253- MOPT-S*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/decreto_ejecutivo_42253_mopt_s_restriccion_vehicular_sanitaria.pdf
- Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R. (2020). *Decreto Ejecutivo 42284-MOPT-S*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/decreto_restriccion_diurna_03042020.pdf
- Alvarado, C., Salas, D. y Méndez, R. (2021). *Decreto Ejecutivo N.º 43029-MOPT-S*.
<http://repositorio.mopt.go.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4562/D-43029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alzúa, M. y Gosis, P. (2020). *Impacto Social y Económico de la COVID-19 y Opciones de Políticas en Argentina*. <https://www.undp.org>
- Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (CACORE). (2021). *Algunos restaurantes cerrados operan bajo la modalidad de servicio “express”*.
<https://www.cacore.cr/algunos-restaurantes-cerrados-operan-bajo-la-modalidad-de-servicio-express>
- Chaves, L. (2021). *Disminución en la cantidad de alimentos*.

- De Egea, V. (2021). *Contagios se están dando en burbujas sociales*.
<https://www.mspbs.gov.py/portal/23022/contagios-se-estan-dando-en-burbujas-sociales.html>
- Ferrell, O., Fraedrich, J. y Ferrell, L. (2017). *Ética en los negocios*. Editorial eLibro
- Gómez, T (2020). *Toque de queda: la figura que algunos piden pero no existe en Costa Rica*. <https://observador.cr/toque-de-queda-la-figura-que-piden-pero-no-existe-en-costa-rica/>
- Guarín, C. (2020). *Análisis del impacto causado por la pandemia del Covid-19 en empresas del sector comidas rápidas de Barrancabermeja (Santander) mediante el uso de herramientas de planificación estratégica*. [Tesis de Ingeniería Industrial, Universidad Cooperativa De Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.
- ICT, CACORE y CCCR. (2021). *Protocolo para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)*. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/material-de-apoyo-coronavirus/protocolos-ict-sector-privado/1705-protocolo-ict-p-008-protocolo-para-servicios-de-alimentacio%CC%81n-al-pu%CC%81blico-debido-al-covid-19/file.html>
- Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. (s.f.). *Análisis de resiliencia empresarial COVID-19*.

<https://iies.unah.edu.hn/assets/Uploads/PIEF-Analisis-de-Resiliencia-Empresarial-COVID20.pdf>

Madeira, A., Palrão, T. y Mendes, A. (2020). *The Impact of Pandemic Crisis on the Restaurant Business*. Licenciatario MDPI, Basilea, Suiza.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (s.f.). *MEIC verifica información al consumidor en servicio express*.
<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/1023/meic-verifica-informacion-al-consumidor-en-servicio-express.php>

Ministerio de Salud. (2020). *Caso confirmado por COVID-19 en Costa Rica*.
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1555-caso-confirmado-por-covid-19-en-costa-rica>

Ministerio de Salud. (2020). *Lineamientos generales para el seguimiento y levantamiento de actos administrativos (orden sanitaria) de aislamiento domiciliar por COVID-19*.
http://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/linea_gene_segui_levant_actos_admin_aisla_domi_29032020.pdf

Ministerio de Salud y Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines (CACORE). (2020). *Lineamientos generales para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19)*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lscs_008_servicios_alimentacion_03072020.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020). *Ley N. 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”*.

<https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Proyectos%20de%20ley/Proyecto%209832-La%20Gaceta%2059%20-23%20marzo%202020.pdf>

Obregón, B. (2020). *Factores que han producido impacto económico a causa de la pandemia covid-19, en períodos de marzo a junio 2020, en el restaurante Tabaris Caldera y establecer estrategias para restablecer la utilidad económica del servicio*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. Repositorio Institucional - Universidad Hispanoamericana.

Ordovás, J. (2020). *COVID-19 en espacios interiores, en particular restaurantes*.

https://digital.csic.es/bitstream/10261/227601/1/GTM_Restaurantes.pdf

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Coronavirus*.

https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Coronavirus*.

<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>

Palacios, A. y Sánchez N. (s.f.). *Guía de salud ocupacional y apoyo psicosocial en el ámbito laboral en el marco de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19*.

https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/00%20GUIA%20SALUD%20OCUPACIONAL%20COVID19.pdf

- Pérez, S. (2020). *Modelo de gestión compartida: Costa Rica trabaja y se cuida contra el COVID-19 arranca en cada cantón.*
<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/08/modelo-de-gestion-compartida-costa-rica-trabaja-y-se-cuida-contra-el-covid-19-arranca-en-cada-canton/>
- Pulido, S. (2020). *¿Cuál es la diferencia entre brote, epidemia y pandemia?*
<https://gacetamedica.com/investigacion/cual-es-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Significado de implementar.*
<https://dle.rae.es/implementar>
- Restaurante La Montaña. (s.f.). *Restaurante La Montana.*
https://www.tripadvisor.es/Restaurant_Review-g309255-d16774158-Reviews-Restaurante_La_Montana-Barva_Province_of_Heredia.html
- Romero, A. (s.f.). *Atención al cliente en restaurantes (II). Llegada del cliente y gestión lista de espera.* <https://www.aromeo.net/blog/atencion-al-cliente-en-restaurantes-ii-llegada-del-cliente-y-gestion-lista-de-espera>
- Salas, D. (2020). *Distanciamiento social-Burbujas sociales.*
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/ms_dm_4149_2020_resolucion_establecimientos_16_31_mayo.pdf
- Salas, D. (2020). *Decreto Ejecutivo MS-DM-7344-2020.*
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/ms_dm_7344_2020_apertura_bares_gestion_compartida_13102020.pdf

- Salas, D. (2020). *Decreto Ejecutivo MS-DM-6958-2020*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/res_sanitarias_modelo_gestion_compartida_15022021.pdf
- Salas, D. (2020). *Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/dm_rm_0852_2020_res_minist_medi_sanit_claus_temp_estab_comerc_02042020.pdf
- Salas, D. (2020). *Decreto Ejecutivo MS-DM-6108-2020*.
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/ms_dm_6108_2020_resolucion_establecimientos_psf_fase_3.pdf
- Stedman, C., (s.f.). *Análisis o analítica de datos*.
<https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Analisis-de-Datos>
- Swissinfo. (2021). *Costa Rica al borde del colapso sanitario aplica toque de queda nocturno*. https://www.swissinfo.ch/spa/costa-rica-coronavirus_costa-rica-al-borde-del-colapso-sanitario-aplica-toque-de-queda-nocturno/46563440
- Sy Corvo, H. (2021). *Factores internos de una empresa*.
<https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/>
- Tanzi, C. (2020). *¿En qué consiste la estrategia del martillo y el baile para avanzar a la fase 3 de aperturas?* <https://observador.cr/noticia/en-que-consiste-la-estrategia-del-martillo-y-el-baile-para-avanzar-a-la-fase-3-de-aperturas/>
- Weller, J. (s.f.). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/S2000387_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zenvia. (2021). *TODO sobre el servicio al cliente: qué es, la importancia y los principios*. <https://www.zenvia.com/es/blog/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>

ANEXOS

Anexo N° 1 Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

() Si

() No

¿Por qué? _____

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA**Indicador 1: Servicio al cliente**

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? _____

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? _____

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No

Anexo N° 2 Consentimientos firmados



Heredia, 26 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Cindy Vargas Enriquez, cédula 401850341 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 27 de Junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Helen Araya Chaves, cédula 401940676 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 26 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Roger Vargas Montero, cédula 401300518 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 27 de 06 del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Alejandra Araya Montero cédula 4193967 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Alejandra Araya M.

Firma participante

Lucia Araya Ch

Firma Investigador



Heredia, 26 de Junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Gilda Araya Camacho cédula 401120330 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

GAC

Firma participante

Lucía Araya Ch

Firma Investigador



Heredia, 26 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Graciela González Vargas, cédula 402590571 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Graciela GV

Firma participante

Lucia Araya Ch

Firma Investigador



Heredia, 27 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Wendy Araya Chaves, cédula 4-218-010 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Wendy Araya Ch

Firma participante

Lucia Araya Ch

Firma Investigador



Heredia, 27 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Guisella Molina Panigro cédula 4154453 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 27 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Karen Vilblados Espinoza, cédula 401830547 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Karen V.E

Firma participante

Lucia Araya Ch

Firma Investigador



Heredia, 27 de 6 del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Mauricio Molina P., cédula 1-1016-143 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 26 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Lucas Alberto Araya Benavides, cédula 41051037 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Lucas Alberto Araya B

Firma participante

Lucía Araya Ob

Firma Investigador



Heredia, 26 de junio del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Jorge Alberto Araya Chaves, cédula 401900524 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucía Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.

Firma participante

Firma Investigador



Heredia, 27 de 06 del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Rozbel Maria Rojas Gonzalez cédula 401940738 declaro de manera voluntaria que se me ha explicado el objetivo de mi participación en la investigación sobre los EFECTOS DE LA PANDEMIA COVID-19 QUE INFLUYEN EN EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA, DE MARZO 2020 A MAYO 2021, que consistirá en responder una entrevista en la que se pretende brindar datos verdaderos e importantes para el desarrollo y análisis de la presente investigación.

Además, acepto realizar la entrevista de forma presencial y que se tomen las debidas anotaciones por el entrevistador.

La señorita Ana Lucia Araya Chaves, encargada de la investigación, me ha afirmado que toda la información brindada será incluida en la investigación de manera anónima y confidencial. Asimismo, ha manifestado que, concluida la entrevista, procederá con la transcripción, la cual se me remitirá para revisión y realizar algún ajuste o cambio que se considere necesario, así una vez aprobada continuar con el proceso para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, confirmo la lectura del presente consentimiento y acepto nuevamente mi participación de manera voluntaria según lo establecido anteriormente y declaro estar enterado (a) que los resultados de esta entrevista serán presentados durante el desarrollo de la investigación, lectura defensa de la tesis e inclusión en la biblioteca virtual de la universidad.



Firma participante



Firma Investigador

Anexo N° 3 Entrevistas realizadas

1



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

(x) Si

() No

¿Por qué? Porque al tener un horario rotativo la jornada de noche se me redujo a 4 horas.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Días sin salario y deudas que no se detienen y algunas veces lograba vender mis productos por aparte pero no era una fuente de empleo fija.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Claros y directos, afectados todos al final ya que con solo escuchar que había cambios o nuevas medidas del gobierno sabíamos que no era nada bueno lo que nos esperaba.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA**Indicador 1: Servicio al cliente**

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

No

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Sí

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Bueno y lo normal en el tiempo de espera, ya que casi todo lo que se ofrece se encuentra cocinado.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, porque en realidad es bastante lo que se sirve y es fresco.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Sí

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Puedo decir que difícil, porque iniciando la Pandemia de todas mis compañeras de trabajo casi solo yo era la que trabajaba por cuestiones de ser cocinera.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Si.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? Porque en este momento somos muy pocas personas trabajando en el área de la cocina y apenas salimos con el restaurante, así como está abierto al público.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Porque creo, no estoy muy segura, que antes de la Pandemia ya se cerraba el restaurante.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Mucho más trabajo tanto en el área de cocina como de salón.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

() Si

(x) No

¿Por qué? Tengo mi propio vehículo y la administradora del restaurante desde que inició esta medida me brindo la carta de restricción vehicular.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Que mi salario no iba hacer el mismo que antes y también en la cantidad de alimentos que se podían llegar a perder ya que los cierres eran comunicados muy a destiempo.

En cuanto a si tenía otra fuente de empleo, durante ese tiempo de cierres le brinde ayuda a mi mamá en los trámites contables de su negocio de repuestos, con la finalidad de poder obtener ingreso económico.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Muy buena y eficiente, porque a lo que recuerdo al momento de escuchar sobre los cierres se iniciaba con las llamadas a los colaboradores que no se encontraban laborando para darles a conocer que durante ese tiempo no se iba a presidir de los servicios de ellos y posteriormente se conversaba de manera grupal con el personal presente en el restaurante.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Conozco muy poco sobre su concepto, sin embargo, en lo personal puedo decir que es lo define a una empresa o negocio que tiene contacto directo con los clientes y que no solamente este tipo de servicio se ofrece en el

momento en que se realiza la compra de un producto sino también antes y después de dicha compra.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Lo considero sumamente rápido a pensar de la cantidad de órdenes que se toman, principalmente un fin de semana, además, porque al ser mi persona salonera del restaurante he recibido cierta cantidad de felicitaciones por la rapidez del servicio.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

En lo personal si considero que es la adecuada, debido a que como salonera observo como los clientes del restaurante se retiran satisfechos.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue buena, porque el horario se trató de acomodarlo de una manera en que no se viera perjudicado ninguno de los compañeros.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Fue la mejor manera de apoyar a los colaboradores ya que al igual que el negocio ellos se han visto perjudicados económicamente.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Sí

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Sí

No. ¿Por qué? La especialidad de La Montaña es ofrecer productos a la carta.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Sí

No

¿Por qué? En algunas ocasiones cuando requerían de mi servicio ese día.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Desde el día número uno he formado parte del personal que labora los lunes en jornada continua y puedo afirmar que la cantidad de trabajo y ventas es muchísimo mayor de lo que se esperaba cuando se implementó dicha promoción.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

(x) Si

() No

¿Por qué? Porque mi único medio para trasportarme al restaurante es por bus, sin embargo, el servicio es poco ya son menos carreras por la cantidad de usuarios.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

El miedo de un cierre total del restaurante y que mi persona y compañeros quedáramos sin trabajo y tener familia por quien velar más aún que en mi hogar soy la única persona que cuenta con entrada económica. Aparte del restaurante si tenía y tengo actualmente otra fuente de ingreso.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Rápida y sincera, ellos mismos eran conscientes que de cualquier manera estos cierres provocaban afectaciones en general y más que en esos tiempos no se esperaban buenas noticias, lo que se podían esperar eran más cierres y mucho más estrictos.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Conozco muy poco sobre el concepto, pero puedo definirlo en el ser amable con todos los clientes que visitan el restaurante, atenderlos de la mejor manera desde el primer momento y darles las gracias por la visita.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Lo considero muy bien y muy rápido, porque todo sale con su debido orden.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, porque en realidad la mayoría de alimentos que se ofrecen son preparados el mismo día y en cuanto a la cantidad tratamos de que sea lo correcto con base al precio establecido por los administradores.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Desde el inicio y hasta el momento con horarios rotativos por dicha nunca se me presentaron problemas con los dueños ni tampoco con los compañeros del área, debido a que en mi caso que laboré únicamente los fines de semana se trató de no dificultar la situación para no vemos perjudicados con algún despido.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Sí, porque todos sin importar el área para el cual laboramos en el restaurante necesitamos del trabajo, aunque sean pocas horas y para no quedamos del todo sin empleo.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Sí

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Sí

No. ¿Por qué? _____

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Sí

No

¿Por qué? Porque como lo mencione anteriormente solo laboré para el restaurante los fines de semana.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Si claro, aunque solo como en dos ocasiones he laborado los lunes, sin embargo, en esas oportunidades pude notar que llega más cantidad de clientes que otros días.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



**UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Sí

No

¿Por qué? A la ida viajo con los dueños del restaurante (vivo cinco casas después de la de ellos) y a la hora de salida debido a mi horario espero el bus de la zona.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Que mis ingresos iban hacer mucho menos ya que eran cierres por una o dos semanas, o que se podían extender por más tiempo. Y con base a otra fuente de empleo, no la tenía ya que tengo muchos años de laborar para la montaña.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Lo considero que fue de muy buena manera; porque en lo personal las veces que existieron cierres doña Lorena me llamaba para explicarme la razón del porque no tenía que ir a trabajar por ejemplo la semana entrante y mi persona entendía completamente que era por cumplir con las medidas del gobierno.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

No lo conozco muy bien ya que mi área de trabajo durante estos años en La Montaña ha sido la cocina, sin embargo, lo puedo definir como que es lo que califica a un restaurante como excelente luego del sabor de los productos, además, de que el servicio al cliente para algunas personas define la imagen de la empresa.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Lo considero muy rápido a diferente de otros lugares que he visitado, porque, aunque en el restaurante trabajemos conforme se van presentando las ordenes también se pueden servir alimentos de otra lista para no hacer esperar tanto tiempo al cliente.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

En cuanto a la manera si puedo decir que están servidos correctamente, se ven presentables y muy apetitosos, sin embargo, con la cantidad siempre he pensado que en algunos de los platos se sirve más de lo establecido y para un precio tan barato.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Considero que no hubo cambio ya que desde un inicio la relación ha sido buena porque hemos pensando en el bienestar de todos. Mi punto de vista es que prefiero un horario rotativo en vez de una reducción de personal y ser perjudicada.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Me parece que fue resuelta de la mejor manera, otro tipo de negocio hubiera aplicado despidos sin importarle el bienestar de los colaboradores.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? En lo personal y con los años que tengo laborando en el restaurante, La Montaña no se caracteriza ni tiene la suficiente experiencia para ofrecer este tipo de servicio.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Porque los miércoles desde un inicio no estaban incluidos dentro de mi contrato laboral, es decir, lo puedo llamar como el día libre entre semana.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Mi persona los días lunes solamente trabaja en horario diurno colaborando con la preparación de alimentos, pero se ha escuchado por compañeros de cocina que el trabajo durante la noche se duplica por la cantidad de clientes que visitan el restaurante.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No

5



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Si

No

¿Por qué? Viajo con los dueños del restaurante.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Preocupación de no poder contar con una entrada económica ya que solo en el restaurante trabajo.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

La considero buena, ya que a pesar de que dichos cierres fueron comunicados inesperadamente por el gobierno los administradores nos reconocieron la mitad de nuestro salario.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

No lo conozco muy bien, pero para mí es poder brindarle un buen trato al cliente desde el momento en que es atendido hasta que se retira del lugar.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Si

() No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Lo considero bueno, porque en la cocina se cuenta con el personal altamente calificado y con la rapidez que se requiere para este tipo de negocio.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, es la adecuada porque se adaptan a los precios establecidos.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue buena, porque lo aceptamos desde un inicio y ninguno se vio perjudicado.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Sí, me parece correcta la forma en que aplicaron la jornada de trabajo ya que el restaurante no cuenta con el 100%.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? Porque no es la especialidad del restaurante y no se cuenta con el transporte necesario.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Porqué laboró solamente los fines de semana.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Sí claro, de lo que mencionan los demás compañeros es que las ventas han sido mucho mayores.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Sí

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Sí

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Sí

No



**UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Si

No

¿Por qué? Tengo mi propio vehículo y me traslado en él con carta de restricción.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Lo primero que pensé fue en la forma en como se les irían a pagar los salarios a cada colaborador y también en la pérdida de alimentos que podía llegar a existir, llegué a pensar muchas cosas negativas, pero también que el gobierno conocía la razón del porque aplicaban esos cierres. Y no, lastimosamente en esos tiempos y actualmente mi únicamente fuente de ingresos es el restaurante.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Muy rápida, porque en el momento en que se comunicaban las medidas que el gobierno implementaba y si las mismas afectaban al negocio directamente, se ponían en contacto con el personal para explicarles la forma en que se pretendía laborar.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Puedo decir que si conozco sobre su concepto. Considero que es lograr agradarle al cliente desde el primero instante en que existe comunicación con él ya sea presencial o virtualmente, asimismo, aparte de agradarle sentir que satisfacemos las necesidades de ellos con el servicio ofrecido.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Con relación al tiempo lo considero satisfactorio; todo el personal del restaurante tratamos desde el primero momento que todo lo ordenado por cliente salga a tiempo y con la debida presentación. Además, de lo que conozco puedo afirmar que son muy poca la cantidad de clientes que se retiran insatisfechos por el tiempo de espera.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Es adecuada, cada día tratamos de mejorar en nuestros productos y de lograr que los clientes conozcan más sobre nuestra variedad de platillos ofreciendo precios de calidad para todo nivel económico. En cuanto a la cantidad, algunos pueden decir que es mucha, pero pienso que si los clientes se retiran satisfechos y vuelven es porque es adecuada para el precio determinado.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue muy comprensible, cada uno conocemos las razones del porque laboramos para La Montaña y sabemos que por la pandemia es mejor preferible horario rotativo que un recorte de personal.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Me parece que fue la mejor manera de brindarle oportunidad a todos, además de que aplicaron las jornadas de manera que resulten accesibles para cada colaborador y así no tener inconvenientes en el traslado.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? Nuestra especialidad es servir a la mesa y que los clientes pasen un tiempo agradable en nuestro restaurante.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Trabajada en jornada continua.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Por supuesto, al recibir la cantidad de clientes que nos visitan los lunes el trabajo se duplicó aún más y esto nos favorece a todos, ya que en mi caso que trabajaba los miércoles ahora ofrezco mi servicio los lunes.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



**UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Si

No

¿Por qué? Tengo la dicha de poder viajar con una compañera, la cual tiene carro y carta de restricción vehicular brindada por la administradora del restaurante.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Tal vez lo primero que pensé fue que podía ser despedido o iba a tener una reducción de mi salario. Y sí, si tenía otra fuente de ingreso, pero no era ni fija ni tan alta la que recibía en La Montaña.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

La considero muy buena, porque fue de una forma muy atenta y respetuosa para cada uno de nosotros los colaboradores. En mi caso, me llamaron para explicarme las razones y decime que en el momento en que se volviera a retomar las actividades me esperaban para continuar laborando.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Si conozco sobre este concepto y lo puedo definir como el servicio que tiene todo tipo de negocio y que busca desde un inicio es satisfacer las necesidades del cliente.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Si

() No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Lo considero razonable a comparación de otros lugares porque no se tarda más de media hora en servir y se trata de que la orden de una misma mesa sea servida de manera conjunta.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Si es adecuada, lo veo porque los clientes salen satisfechos por los productos consumidos y el total pagado, aunque en ocasiones he considerado que la cantidad servida en los platillos es mucha para los precios tan accesibles.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue buena y comunicativa, la analizamos y es por el bienestar de todos que aceptamos horario rotativo entre nosotros antes de ser despedidos.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Si claro, considero que es la mejor manera ya que al aplicarla piensan en todo el personal.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? No cabe duda de que este servicio fue de experiencia para el negocio, sin embargo, en lo personal puedo afirmar que el restaurante no es especializado en esto, por motivo que era algo sumamente nuevo para el área de la cocina y sin dejar de lado la entrega de los productos.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Porqué cada miércoles era mi día libre desde que inicie laborando para el restaurante La Montaña.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Al igual que otros compañeros, soy parte del personal que trabaja los lunes, pero a diferencia que no en jornada continua, sin embargo, puedo considerar que la cantidad de trabajo es bastante al igual que las ventas.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Si

No

¿Por qué? Viajo con otra compañera del mismo restaurante, la cual tiene carro propio y cuenta con carta para circular.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Lo primero, que mis ingresos se iban a reducir y es preocupante lo cual soy joven y mi única fuente de empleo por ahora es el restaurante que con el salario que gano me ayudo a pagar mis estudios debido a que me proyectó un futuro profesional, además, no solo pensé en lo personal sino también de manera general para todos los que trabajamos en La Montaña porque de una u otra manera nos iban a perjudicar los cierres, todos contamos con gastos económicos.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

La considero correcta, porque fueron comunicados con tiempo y de manera prudente para no ocasionar disgustos.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Si lo conozco, y puedo definirlo como el servicio que se ofrece con la debida amabilidad para satisfacer las necesidades al cliente y de lograr que regrese nuevamente a consumir de nuestros productos.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Si

() No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

A pesar de la gran cantidad de órdenes que existen algunos días en el área de la cocina, considero que el tiempo que tardan en servir es razonable, porque de igual forma al no tardar tanto tiempo, el mismo es servido al cliente de manera exitosa, lo cual, no ocasiona disgustos con los clientes.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

De acuerdo a la manera de servir y a la cantidad la considero correcta, conozco casos en donde los clientes se retiran del local satisfechos y nos lo hacen saber, debido a eso es que la considero correcta.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Buena y entendible porque todos conocíamos que era por razones de la Pandemia que se aplicaban horarios rotativos.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Totalmente, considero que ellos conocieron muy bien las razones desde el inicio para optar por jornadas rotativas y no versen obligados a despedir a ningún empleado.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? A la mayoría de clientes les gusta que le sirven, además, de visitar la zona en donde está ubicado el restaurante.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Trabajo los fines de semana y lunes.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Por supuesto la cantidad de trabajo es muy grande principalmente para el área de la cocina por la cantidad de bocas que se venden, sin embargo, en el área de salón es igual debido a la gran cantidad de clientes que esperan ser ingresados al local y los otros que esperan ser atendidos.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

() Si

(x) No

¿Por qué? Cuento con vehículo propio, pero no lo requiero para trasladarme al restaurante, ya que vivo muy cerca de donde está ubicado.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Primero, la disminución de las ventas para el restaurante, al igual que la pérdida de productos que fueron comprados para dicha época y la reducción de los ingresos tanto para los otros colaboradores como para mi persona también. Por dicha tengo la oportunidad de otra fuente de empleo que es el trabajo de construcción algunos días de la semana.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Fue eficiente, porque desde que se conocía en las noticias sobre dichos cierres inmediatamente se comunicaba a cada colaborador para darle a conocer los cierres y el estado de trabajo de cada uno en el restaurante.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Por supuesto que lo conozco, acá en La Montaña formó parte del personal que ofrece servicio al cliente, por lo cual, para mí este servicio da de mucho que hablar cuando un cliente visita un negocio ya que es como la primera imagen de lo que se ofrece y con ello los clientes determinan si es capaz de satisfacer o no las necesidades.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Sí

() No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

En lo personal y en algunas ocasiones puedo decir que los clientes esperan algo de tiempo para disfrutar de los productos tal vez por la gran cantidad de órdenes que existen o el tipo de alimentación solicitada. Pero, en otras ocasiones es sumamente eficiente y es dicho por los mismos clientes, lo que habla muy bien del restaurante.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

De la manera en que son servidos los alimentos la considero muy adecuada y gustosa, sin embargo, en cuanto la cantidad servida para algunos de los platos pienso que no es como la adecuada a su precio, aunque conozco que si los precios son accesibles tendremos más cantidad de clientes, pero sin sería bueno analizar si con la cantidad que se está sirviendo se está de igual forma generando ganancias económicas.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue buena y comprensible, porque estábamos conscientes de que la situación era difícil para todos y no se conocía con exactitud cuándo podría acabar, por lo que aceptamos de la forma madura la aplicación de horarios rotativos.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Si claro que la considero de esa forma, ya que los mismos administradores conocían sobre los problemas que podría ocasionar aplicaban despidos en medio de una pandemia que no tiene fecha para terminar.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? No se cuenta con el personal para hacer los envíos, además, porque a los clientes les gusta disfrutar del ambiente que rodea al restaurante.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? No laboraba los días miércoles

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Puedo afirmar que, si se aumentó la cantidad de trabajo, ya que formó parte del personal que labora los lunes y tanto en el área de cocina como del salón la cantidad es bastante por todos los clientes que disfrutan de nuestras bocas.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

() Si

(x) No

¿Por qué? Viajo con los administradores del restaurante, que viven cerca de mi casa.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Que el restaurante también debe de cerrar y es angustiante porque no se sabe por cuánto tiempo. Y si por dicha cuento con otra fuente de empleo aparte de la del restaurante.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Forma rápida y eficiente, porque inmediatamente cuando se enteran de los cierres le informan al personal.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

No lo conozco muy bien, puedo definirlo como brindarle la mejor atención a las personas que visitan el restaurante, con una buena actitud y buena calidad en los productos ofrecidos.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

La puedo considerar muy bueno ya que tanto en la cocina, como en el área de salón se trata de servir las ordenes lo más pronto posible para que el cliente no espere mucho tiempo y que su comida llegue caliente a la mesa.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Pienso que sí, debido a que la cantidad servida es razonable con los precios establecidos, además, porque principalmente en el área de cocina se trata de aplicar al 100% los protocolos del Ministerio de Salud.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue buena y comunicativa, sin embargo, en mi caso no perjudico mucho porque tengo otro trabajo.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Sí, porque han tratado en lo posible de que todo el personal continué trabajando sin ocasionar ningún despido.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA**Indicador 1: Servicio express**

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? _____

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Únicamente trabajo fines de semana.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Desconozco este tipo de información debido a que no laboró entre semana para el restaurante.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

() Si

(x) No

¿Por qué? Me traslado con los dueños del restaurante.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

No contaba con ninguna otra fuente de empleo; en el restaurante La Montaña siempre me brindaron el trabajo aún en tiempos difíciles para ellos, sin embargo, existía el miedo de que se vieran obligados a cerrar.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Responsable, ya que no era una decisión de ellos sino del Ministerio de Salud.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Lo conozco un poco y puedo definirlo como la forma/trato que el cliente espera recibir en cualquier lugar que visite y adquiera un producto.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Si

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

Adecuado, porque se cumple con el tiempo para servir la comida de acuerdo a lo establecido y de la manera que les satisface a los clientes.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, porque tienen muy buena presentación. Todo el personal de la cocina trata de dar lo mejor en cuanto a esto.

Indicador 3: Ley N. 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”?

Sí

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue una relación buena, porque así todos teníamos trabajo, aunque fuera un poquito de tiempo cada uno.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Sí claro, es mejor poco trabajo u horas a no contar con nada.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA**Indicador 1: Servicio express**

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? Es una zona relativamente lejos como para ofrecer servicio express, además, de que en los alrededores no siempre las personas van a comprar.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? No trabajaba ese día.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Si, mayor cantidad de trabajo ya que es un día que se recibe mucha clientela desde las tempranas horas.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

Si

No

¿Por qué? Me traslado en mi propio vehículo con carta.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Mis ingresos iban a ser menores, pero por dicha cuento con otra fuente de empleo toda la semana, ya que laboro para el restaurante únicamente los días domingos y feriados.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Responsable y a tiempo, porque, aunque ellos también se veían perjudicados tomaron la labor de explicarle a cada uno de los empleados sobre los cierres que se veían venir.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

No lo conozco mucho, pero como soy una de las personas que brinda el servicio al cliente en el restaurante, tal vez puedo definirlo como satisfacer al cliente en lo que necesite y tratarlo de manera respetuosa.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

(x) Si

() No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

El tiempo justo para que los clientes disfruten de los platos recién servidos y disfruten del ambiente del restaurante.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, porque los compañeros de la cocina principalmente trabajan para que la manera en servir los alimentos sea la adecuada, así como el personal de salón que revisamos que todo vaya bien a la mesa.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Fue una relación buena, porque entendíamos por la situación que estábamos pasando y por eso en ocasiones nos rotábamos los domingos.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Si claro, ellos siempre pensaron en no despedir a ningún colaborador.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? No cuenta con el personal suficiente para hacer los envíos ni tampoco con el de la cocina para atender al público y para los pedidos de express

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Si

No

¿Por qué? Solamente trabajo los domingos

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Aunque no trabajó los días lunes los compañeros comentan que esos días es mucho mayor cantidad de trabajo, porque los clientes disfrutaban de las promociones.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Si

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Si

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Si

No



UNIVERSIDAD HISPANOMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021.

El presente instrumento contiene preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas relacionadas al tema mencionado anteriormente, esto con la finalidad de llevar a cabo el proceso de investigación. Cabe destacar que los datos recopilados en este instrumento serán de carácter confidencial y se presentarán de forma grupal.

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

1. De acuerdo a la restricción vehicular y usted como colaborador del restaurante La Montaña ¿se ha visto perjudicado para llegar al lugar de trabajo?

(x) Si

() No

¿Por qué? Por los horarios de buses y es el único medio que utilizó para llegar a lugar.

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

2. En el momento que el gobierno ordena cierres temporales para algunos negocios ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza con relación a su trabajo en La Montaña? ¿Tenía otra fuente de empleo aparte de la del restaurante?

Miedo a quedarme sin una fuente de trabajo, debido a que no cuento con ninguna otra aparte de la del restaurante La Montaña.

3. ¿Cómo considera usted la forma en que los administradores del restaurante La Montaña le comunicaron al personal a cargo sobre los cierres temporales anunciados por el gobierno? ¿Por qué?

Muy buena porque siempre lo comunicaron con mucha responsabilidad y ante todo el respeto.

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

4. ¿Conoce claramente el concepto sobre servicio al cliente? ¿Qué es para usted?

Lo conozco un poco, es el servir a la persona, es decir al cliente de la mejor manera posible que el mismo quede conforme con el servicio y es darle un buen trato en todo momento que visita el restaurante.

5. ¿Considera que en el restaurante para el cual usted labora se brinda de manera correcta el servicio al cliente?

Sí

No

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

6. En relación al tiempo que deben esperar los clientes para que sus órdenes sean servidas, ¿Cómo lo considera usted? y ¿Por qué?

El tiempo es muy bueno y el adecuado para que los clientes esperen su orden.

7. ¿Cree que la manera en que sirven los alimentos y la cantidad servida es la adecuada? ¿Por qué?

Sí, todo el personal de la cocina tratamos de servir lo adecuado para que el cliente se sienta satisfecho.

Indicador 3: Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"

8. ¿Conoce sobre la Ley N. 9832 "Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional"?

Si

No

9. ¿Cómo fue la relación entre usted y sus demás compañeros de trabajo a partir del momento en que los administradores del restaurante optan por aplicar horario rotativo? ¿Por qué?

Una relación más unida entre compañeros porque nos apoyamos en el tiempo que queda disponible para tener un poco de trabajo cada uno.

10. ¿Considera correcta y justa la forma en que en el restaurante aplican la jornada de trabajo a causa del COVID-19 para no ocasionar ningún despido?

Si claro, ya que por esto del COVID-19 existen muy pocas opciones de trabajo, más que hay demasiado desempleo, pero ellos no optaron por eso sino por horarios rotativos, los cuales, resultan favorables para todos.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

11. ¿Usted fue parte del personal que laboró durante el tiempo en que el restaurante La Montaña implementó el servicio express?

Si

No

12. ¿Considera usted que el restaurante debe realizar más seguido el servicio express, aún cuando se está abierto al público?

Si

No. ¿Por qué? El restaurante La Montaña no está capacitado para ofrecer este servicio.

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

13. Al decidir la administración del restaurante cerrar los días miércoles ¿se vio usted perjudicado?

Sí

No

¿Por qué? Porque así tengo un día de descanso, el cual en lo personal es necesario.

14. Desde que se implementó la promoción de los lunes ¿se ha visto mayor cantidad de trabajo o continúa igual?

Sí, el consumo de alimentos se incrementó bastante.

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

15. ¿Cumple usted con las medidas sanitarias antes de ingresar al local?

Sí

No

16. En su área de trabajo ya sea cocina, salón o caja, ¿existe la debida rotulación sobre las medidas sanitarias que se deben cumplir?

Sí

No

17. ¿Los administradores del restaurante dan seguimiento de que los colaboradores cumplan con las medidas sanitarias durante la jornada laboral?

Sí

No

Anexo N° 4 Guía de Cuestionario



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El presente cuestionario se elabora para analizar los efectos de la pandemia COVID-19 que influyen en el funcionamiento del restaurante La Montaña, de marzo 2020 a mayo 2021, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios.

Estimados clientes:

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas abiertas, cerradas y semiabiertas, relacionadas con el tema de estudio.

Toda la información de este cuestionario se trabajará bajo la norma de la discreción y anonimato. Su participación en este estudio es confidencial y los resultados se presentarán de forma grupal.

DATOS GENERALES

1. Género

() Masculino

() Femenino

() Inter sex

2. ¿En qué rango se encuentra su edad?

18 años a 25 años

26 años a 35 años

36 años a 42 años

43 años a 50 años

Más de 50 años

3. Dentro de cuál rango se puede clasificar su nivel socioeconómico

De ₡150.000 a ₡300.000

De ₡310.000 a ₡500.000

De ₡550.000 a ₡1.000.000

Más de ₡1.000.000

I. VARIABLE 1: FACTORES EXTERNOS DE LA PANDEMIA COVID-19

Indicador 1: Decreto Ejecutivo MS-DM-6958-2020

4. Este decreto está relacionado con el aforo, ¿Considera que en restaurante

La Montaña se cumple con el 50% solicitado por el Ministerio de Salud del aforo, si su respuesta es no detalle el por qué?

5. En el restaurante existe una persona encargada de controlar el acceso, ¿La misma supervisa que se aplique correctamente el distanciamiento entre burbujas?

Si

No

Indicador 2: Decreto Ejecutivo 42253- MOPT- S

6. Desde que se inició con la restricción vehicular y si en algún momento no nos pudo visitar ¿Cuánto tiempo pasó para volver a disfrutar de nuestros productos?

1 semana

1 a 6 meses

1 año

Más de 1 año

Indicador 3: Decreto Ejecutivo 42284- MOPT- S

7. De acuerdo al control de la restricción vehicular que lleva a cabo la policía de tránsito ¿Cómo lo califica en cuanto a los operativos cuando visita la zona en donde está ubicado nuestro restaurante?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Indicador 4: Decreto Ejecutivo DM-RM-0852-2020

8. Cuando el gobierno ordenó aplicar cierres temporales en los negocios por la alta propagación del COVID-19 ¿Nos visitó alguno de esos días pensando en que nos encontrábamos abiertos al público y por qué?

II. VARIABLE 2: FACTORES INTERNOS DEL RESTAURANTE LA MONTAÑA

Indicador 1: Servicio al cliente

9. ¿Cómo calificaría en general el servicio al cliente del Restaurante La Montaña?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

10. ¿Ha sido su primera vez en nuestro restaurante?

Si

No

11. ¿Se siente usted y las demás personas que lo acompañan bien recibidos y tranquilos cuando visitan La Montaña? ¿Si considera que no se sintieron recibidos ni bienvenidos el día de su visita indíquenos por qué?

12. ¿Con qué frecuencia visita el restaurante La Montaña?

De 1 a 2 veces al mes

Cada 2 o 3 meses

Cada seis meses

Cada año

13. En relación a la cantidad de personal que tiene el restaurante La Montaña para brindar el servicio al cliente, ¿Cómo la considera?

Suficiente

Poca

Insuficiente

14. ¿Considera que los conocimientos del personal que le brindó el servicio fueron suficientes para atender sus inquietudes y por qué?

15. Basándose en su experiencia ¿con qué probabilidad recomendaría a un amigo o familiar visitar el restaurante La Montaña? (Cero es poco probable y diez muy probable)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

16. Hace Diecisiete años atrás nace la idea de la familia Araya Chaves por el restaurante La Montaña, ¿Desde hace cuánto tiempo es usted cliente?

Hace más de 3 años

Hace 1 año

Hace unos 3 a 6 meses

Hace menos de 3 meses

17. Una vez visitado nuestro restaurante, ¿Qué tan satisfecho sale del local con el servicio que le brindaron?

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

18. ¿De qué forma realiza el pago de los productos consumidos?

Efectivo

Tarjeta bancaria

Sinpe Móvil

19. ¿Cómo considera usted nuestras tres formas de pago? Explique

20. Algún comentario o sugerencia para el restaurante La Montaña en relación al servicio al cliente.

Indicador 2: Tiempo de espera y calidad del producto

21. En relación a nuestros productos, ¿hasta qué punto ellos satisfacen sus necesidades?

Superan mis necesidades

Hay mejores opciones

No satisfacen mis necesidades

22. ¿En el restaurante La Montaña tardan en tomar la orden? ¿Si usted considera que si tardan indíquenos el por qué?

23. Cómo calificaría a nuestros productos en las siguientes áreas

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
1	Precio				
2	Calidad				
3	Cantidad				
4	Tiempo de espera				

24. ¿Qué posibilidad existe de que vuelva a consumir nuestros productos?

Muy probable

Poco probable

Nada probable

25. ¿Crees que nuestro menú es variado?

Si

No

26. Aparte de los alimentos que se encuentran en nuestro menú, ¿Qué otro le gustaría que ofrecamos?

Pescado

Variedad en ensaladas frías

Mariscos

Otro especifique_____

27. Algún comentario para el restaurante La Montaña sobre los productos ofrecidos.

III. VARIABLE 3: IMPLEMENTAR MEDIDAS A CAUSA DE LA PANDEMIA

Indicador 1: Servicio express

28. En los momentos donde el restaurante se vio obligado a implementar el servicio express, ¿Su persona recibió dicho servicio? Si su respuesta es No, favor pasar a la pregunta n° 31

Si

No

29. ¿Por qué medio realizaba el pedido al restaurante?

Llamada telefónica

A través del Facebook del restaurante

Mensaje de texto por WhatsApp

30. ¿Cuándo utilizó el servicio express de La Montaña recibió el producto como lo imaginaba, en cuanto a la calidad y presentación? Explique

Indicador 2: Amplitud del local

31. ¿Considera que la amplitud del local realizada en el restaurante es favorable en momentos de COVID-19?

Si

No

32. ¿Ha tenido la oportunidad de consumir nuestros productos en el nuevo salón?

Si

No

33. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Del 1 al 5 qué tan comfortable y/o amplio es el nuevo salón para degustar de nuestros productos? (Uno poco comfortable y cinco muy comfortable)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

34. Considera que en el restaurante La Montaña aplican la Ley 7600 "Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con discapacidad"

Si

No

Indicador 3: Cambios en el horario de funcionamiento, promoción implementada

35. Como parte de las medidas implementadas por el restaurante La Montaña se encuentra la promoción de bocas, ¿Conoce usted sobre esta promoción de los lunes, bocas a ₡1000?

Si

No

36. Si usted ha formado parte de nuestros clientes que nos visitan los lunes, ¿Se encuentra satisfecho con nuestra promoción, tanto en el servicio recibido como en los productos consumidos? ¿Si su respuesta es negativa detalle el por qué no se encuentra satisfecho y con cuál?

Indicador 4: Cumplimiento de las medidas sanitarias

37. ¿Considera que en el restaurante cumplimos con los estándares de higiene?
¿Si considera que no se cumplen indique por qué?

38. El gobierno implementó nuevos lineamientos para la atención al público en restaurantes, por lo cual, cómo calificaría usted a La Montaña en los siguientes lineamientos

		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Rotulación de medidas higiénicas				
2	Toma de temperatura al ingresar				
3	Distanciamiento entre las mesas				
4	Dispensadores de alcohol en gel				
5	Desinfectación de las mesas				
6	Lavatorios con los debidos implementos (toallas, jabón)				
7	Uso de la mascarilla				

Muchas gracias por la información brindada.

Anexo N° 5 Carta de la persona responsable de la entidad

Restaurante La Montaña

Paso Llano, San José de la Montaña, Barva, Heredia

Heredia, 12 de abril de 2021

Señores

Universidad Hispanoamericana

Sede Heredia

De la manera más atenta yo Ana Lorena Chaves Esquivel, cédula de identidad número 204120672, propietaria del Restaurante La Montaña, ubicado en Paso Llano, San José de la Montaña autorizó a la estudiante Ana Lucia Araya Chaves, cédula número 402350313 a realizar en dicho negocio su trabajo de investigación para optar por el grado académico de Bachillerato en su estimada Universidad.

Cualquier aclaración o duda con todo gusto.

Cordialmente,



Firma propietario