

AFECTACIONES AL SECTOR RESTAURANTERO EN EL PERIODO DE PANDEMIA 2020-2021: CASO DE ESTUDIO, RESTAURANTE DE COMIDA ITALIANA “LA FÁBRICA”

IMPACTS ON THE RESTAURANT SECTOR IN THE PANDEMIC
PERIOD 2020-2021: CASE STUDY, ITALIAN FOOD RESTAURANT
“LA FÁBRICA”

Rosa Delia Aguilar Carvajal¹

1 Dra. en Administración, UAS, Unidad Académica de Negocios, Universidad Autónoma de Sinaloa, Mexicana, r.aguilar.lrci@uas.edu.mx, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4746-6716>

Resumen

La pandemia provocada por el síndrome respiratorio agudo grave de tipo 2 (SARS-CoV2), una variante de coronavirus causante de la enfermedad COVID-19, ha sido un acontecimiento sin precedentes en el mundo, ya que provocó numerosos estragos a nivel social, económico y de salud pública.

El sector servicios, específicamente el de los restaurantes, en el que nos concentramos para esta contribución académica, fue de los sectores mayormente afectados durante la pandemia que aún golpea las diversas esferas de nuestra sociedad. El cierre de restaurantes por 72 días ocasionó estragos importantes en las finanzas de la industria, lo que provocó cierre de empresas y pérdidas de empleos.

Este es el caso del restaurante de comida italiana La Fábrica, ubicado en Los Mochis, Sinaloa, México, el cual tuvo que enfrentar retos importantes de índole económica y de salud, al igual que el resto de los restaurantes del sector.

El propósito de esta investigación es analizar las afectaciones que causó dicho acontecimiento y describir cuáles son las prácticas de innovación que implementó el restaurante objeto de estudio, las cuales han logrado que se consolide en el sector.

En cuanto a los métodos y técnicas utilizadas en la presente aportación, se trata de una investigación descriptiva, con diseño metodológico no experimental, transversal y de enfoque cualitativo; se empleó la entrevista semiestructurada como técnica de recolección

de datos, la cual permitió recuperar la percepción del entrevistado y se obtuvieron las conclusiones.

Palabras clave: Restaurantes, COVID 19, Impacto, Operatividad

Abstract

The pandemic caused by severe acute respiratory syndrome type 2 (SARS-CoV2), a variant of the coronavirus causing COVID-19 disease, was an unprecedented event in the world, causing numerous social, economic, and public health devastations.

The service sector, specifically the restaurant sector, on which we focus for this academic contribution, was one of the most affected during the pandemic that still strikes the various spheres of our society. The 72-day closure of restaurants wreaked major havoc on the industry's finances, resulting in business closures and job losses.

This is the case of the Italian food restaurant La Fábrica, located in Los Mochis, Sinaloa, Mexico, which had to face important economic and health challenges, as did the rest of the restaurants in the sector.

The purpose of this research is to analyze the effects caused by this event and to describe the innovation practices implemented by the restaurant under study, which have allowed it to consolidate its position in the sector.

Regarding the methods and techniques used in this contribution, it is a descriptive research, with a non-experimental, transversal

and qualitative approach methodological design; the semi-structured interview was used as a data collection technique, which allowed recovering the perception of the interviewee and the conclusions were obtained.

Keywords: Restaurants, COVID 19, Impact, Operationality

1. INTRODUCCIÓN

En el mes de diciembre del año 2019, en Wuhan China, se produjo el acontecimiento que en esta época ha representado el mayor desafío sanitario que la historia moderna tiene registrada, un brote de neumonía atípica que se resistía a tratamientos tradicionales de un resfriado común y moderado. La epidemia fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una emergencia de salud pública de índole internacional el 30 de enero de 2020. La caracterización ahora de pandemia significa que es una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (OMS, 2020).

Desde entonces el mundo entero se vio en la necesidad de estar en estado de alerta, la incertidumbre era imperante en la humanidad y cada país se vio obligado a tomar las medidas de restricción y sanitarias que consideraron adecuadas. El día 23 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud en México hace la declaratoria de la Jornada Nacional de Sana Distancia, con lo que entran en acción las medidas sanitarias y de distanciamiento social para disminuir los contagios (Capital21, 2021).

El confinamiento para los habitantes de México significaba el cierre indefinido de comercios, escuelas, instituciones de gobierno y todas las empresas que eran consideradas no esenciales, dentro de este sector se encontraron los restaurantes que fueron de los más afectados. Fue el 01 de junio de 2020 que se anunció el inicio de la nueva normalidad con medidas para prevenir contagios (El economista, 2021).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), el sector restaurantero en Los Mochis está constituido por 1,976 establecimientos, que van desde restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida, hasta alimentos para llevar, entre otros; el tamaño del restaurante de acuerdo con el número de empleados varía de 0 a 5 empleados hasta de 101 a 250. Los cuales se presentan a continuación: (Ver tabla 1)

TABLA 1. Número de restaurantes en Los Mochis		
Claves de SCIAN	Nombre de clase de la actividad	No. de establecimientos
722511	Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida	205
722512	Restaurantes con servicio de preparación de pescados y mariscos	173
722513	Restaurantes con servicio de preparación de antojitos	290
722514	Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas	502
722515	Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares	182
722516	Restaurantes de autoservicio	54
722517	Restaurantes con servicio de preparación de pizzas, hamburguesas, hot dogs y pollos rostizados para llevar	202
722518	Restaurantes que preparan otro tipo de alimentos para llevar	90
722519	Servicios de preparación de otros alimentos para consumo inmediato	278
Total	1976	

Fuente. Elaboración propia con datos del INEGI (2022).

Como podemos observar, dicho sector es de gran importancia económica para la región. Debido a las restricciones sociales que el COVID-19 provocó, tanto el cierre total o parcial de las actividades productivas del sector restauranero, al encontrarse en el grupo de actividades que implican cercanía o aglomeración, el impacto negativo para estos giros comerciales fue en varios casos desastroso.

El objetivo de este documento es aportar experiencia y testimonio acerca del impacto del Covid-19 en el restaurante de comida italiana La Fábrica, conocer cuáles fueron los cambios y estrategias que se tuvieron que implementar en consecuencia, y cómo la empresa ha resurgido a raíz de la crisis sanitaria, económica y social más imponente de los últimos tiempos.

Para Hernández (2014), existen tres enfoques de investigación: cuantitativo, mixto y

cualitativo; En la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo, el cual emplea la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Se llevó a cabo una entrevista por ser el instrumento más íntimo, flexible y abierto, a través de esta, se logra la comunicación y la construcción conjunta de significados respecto al tema, compuesta por 40 preguntas estructuradas, la entrevista fue de tipo expresión de sentimientos, la cual permitió conocer la percepción y el sentir actual del propietario del restaurante, ante la situación presentada, quien amablemente respondió a los cuestionamientos.

En el presente trabajo se abordan los antecedentes de la empresa, reacción de los empleados y propietario ante la pandemia, los cambios en la operatividad de la empresa y el impacto que tuvo el acontecimiento.

2. DISCUSIÓN O EXPOSICIÓN DE IDEAS

2.1. Antecedentes

La Fábrica es una empresa mochtense que inició sus operaciones en el año 2014, con una propuesta distinta a las ya existentes en el mercado, eso creó gran expectativa en el sector y actualmente es uno de los restaurantes más reconocidos; por el sabor de los platillos que ofrece, la experiencia de su personal y el servicio que brinda a los clientes. Dentro del menú destacan los platillos italianos, mediterráneos, mixología y postres de cocina internacional.

2.2. Llegada de la pandemia

El 22 de marzo del año 2021, fue la fecha en la que por primera vez el propietario se informó sobre la contingencia mundial y a los días, las autoridades dieron informe oficial de la situación y alentaron a implementar estrategias que permitieran mitigar o disminuir los contagios entre los habitantes.

Al llegar el confinamiento, el propietario y su equipo de trabajo optaron por acatar las reglas y peticiones de las autoridades correspondientes. Se cerró dos semanas el restaurante como lo acordó la Secretaría de Salud, pero se buscó aminorar el impacto económico sobre todo en los trabajadores, por tal motivo los salarios se pagaron íntegros durante esas dos semanas.

2.3. Cambios en la operatividad de la empresa

Ante el panorama tan incierto que se presentaba por la contingencia, la empresa, al igual que el sector empresarial de la región, optó por crear estrategias que les permitieran mitigar el efecto; por tal motivo, se hicieron algunos cambios en los roles de trabajo de los colaboradores. Dentro de los que destacan los siguientes: se disminuyó la carga laboral de 10 a 5 horas diarias por empleado, mismos que laboraban 3 días a la semana, con la finalidad de disminuir el acercamiento y por ende el contagio entre el equipo de trabajo. Dichos cambios, por fortuna, no causaron malestar en los empleados, pues todos tenían conciencia de la situación.

Otra de las innovaciones que por necesidad se puso en práctica, la cual hizo la diferencia en la operación del negocio, fue el uso del servicio a domicilio ya que no contaban con esta modalidad de venta. Al poner en marcha el sistema de servicio a domicilio, se tuvo que hacer una inversión no contemplada pero necesaria en empaques especiales, contratar repartidores con su propia moto que cobraban comisión por venta, entre otros de tipo gastos que ayudaran a hacer eficiente dicha operación.

Uno de los esfuerzos significativos que se hicieron fue la adquisición de equipo y aditamentos que permitieran mitigar los contagios entre los miembros del grupo de trabajo, tales como cubrebocas, caretas, señalética y productos sanitarios, que se requirieron para la sana convivencia dentro de las áreas del restaurante.

La disminución de pedidos en el área de comedor ocasionó un cambio radical en la forma de preparación y empaque de los alimentos, por las especificaciones propias del servicio a domicilio, pero innegablemente este cambio fue el que logró salvar las finanzas del negocio.

2.4. Impacto en la empresa

Al medir el impacto del COVID-19 en el restaurante de comida italiana La Fábrica, a percepción del propietario, este tuvo dos aristas, una positiva y otra negativa, ya que se trata de un tema tan importante como lo es la salud, del cual se aprendió y se evolucionó, pero, sobre todo, se logró crear conciencia de la adaptación que debe tener una organización al convertirse este suceso en un catalizador de nuevas formas de convivencia. También se observa un impacto negativo en el desembolso económico que se tuvo que destinar, el cual no estaba previsto en el gasto operativo del restaurante.

La reacción por parte de los empleados ante estos importantes cambios fue adecuada, ya que respetaron en todo momento la normativa emergente y apoyaron a los compañeros que así lo requerían. El propietario comenta que esto se debió en gran medida a que se quedaron con su sueldo íntegro, no hubo afectación económica, lo cual fue valorado por el equipo.

CONCLUSIONES

Es imperante que el gobierno y el sector restaurantero estrechen lazos que les permitan mitigar el golpe que la pandemia ha ocasionado, creando estrategias de pronta recuperación financiera, el nulo o poco apoyo recibido por parte del gobierno, hace que los restaurantes se encuentren vulnerables ante cualquier eventualidad en el futuro.

La empresa por su parte debe realizar un diagnóstico situacional de las condiciones que presenta el equipo y recursos necesarios que garanticen el funcionamiento del centro de trabajo en apego a la nueva normativa sanitaria, con el fin de prevenir el riesgo de contagio y propagación del virus presente en la aún pandemia (CANIRAC, 2023).

La pandemia obligó a los empresarios del sector restaurantero de Los Mochis y en especial al restaurante objeto de estudio, a reaccionar de manera casi inmediata a los cambios generados, dichos cambios representaron inversión no planeada, para solventar alternativas de ventas como: servicio para llevar y ventas a domicilio, al final esta adaptación fue la que mantuvo abante a el restaurante la Fábrica.

Lo anterior se traduce en replantear las proyecciones financieras, aumentando el gasto operativo para asegurar que el servicio sea eficiente y seguro para los clientes. Otra de los esfuerzos que dan pie a la recuperación económica gradual es la inversión en tecnología e innovación, utilizar los canales digitales llegó a ser en este caso de estudio el bote salvavidas, pero también sirvió para fortalecer la confianza, crear experiencia deservicio y, por último, fidelizar clientes.

REFERENCIAS

- Cámara nacional de la industria de restaurantes y alimentos condimentados [CANIRAC]. (2023, 23 de marzo). *Protocolo de prevención COVID 19 “MESA SEGURA”*
www.amr.org.mx/docs/AMR-Protocolo-Reapertura-Mesa-Segura.pdf
- Cronología de la pandemia en México (2021, marzo 01). El economista
<https://www.eleconomista.com.mx/politica/Cronologia-de-la-pandemia-en-Mexico-20210301-0045.html>
- Gobierno de la Ciudad de México. (2021) Línea de tiempo COVID-19'; *a un año del primer caso en México*
<https://www.capital21.cdmx.gob.mx/noticias/?p=12574>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2014). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2022, 1 de octubre). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*
<https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2022, 1 de octubre). *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018*
<https://www.inegi.org.mx/app/scian/>
- Organización mundial de la salud [OMS]. (2020, 11 de abril) *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia.*
<https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>