

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS



TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO(A) EN:
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

**FACTORES CLAVE QUE INCIDEN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN
ECONÓMICA DE LOS RESTAURANTES PEQUEÑOS DE LA CIUDAD DE SAN
MIGUEL POSTERIOR A LA PANDEMIA COVID-19.**

PRESENTADO POR:

LIC. JOSÉ ALFREDO AMAYA BERRIOS.

ING. NURY MASSIEL PORTILLO DE VENTURA.

ING. ARÍSTIDES ALEXANDER VENTURA JAIMES.

ASESOR:

MÁSTER. CARLOS ERNESTO GONZÁLEZ MURILLO.

EL SALVADOR, SAN MIGUEL, AGOSTO DEL 2023.

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS

AUTORIDADES

MSC. JOSE SALVADOR ALVARENGA RIVERA
RECTOR.

DEGI. SIRHAN RAUL RIVAS
VICERRECTOR ACADÉMICO

MSC. YANETH RUBIDIA CAMPOS DE RIVAS
FISCAL

MSC. MIGUEL ANTONIO FLORES CASTRO
DECANO

Agradecimientos

Primero que todo quiero dar gracias a Dios por estar con salud y viviendo este momento tan especial en mi vida de culminar un nuevo logro en mi educación profesional y la fuerza que me ha dado para seguir adelante a pesar de las circunstancias.

Agradezco de todo corazón a mi esposa Marisol Samara Meza de Amaya que ha estado ahí en mis desvelos y es mi fiel compañera en mi vida junto a mi hija Allison Yisselle Amaya Meza y a todas aquellas personas que me apoyaron con cualquier opinión para mejorar y poder culminar este camino al éxito.

Agradecer a mi abuela que fue mi motivación desde el cielo y me sirvió de ejemplo a no rendirme y si me propongo un objetivo con perseverancia y trabajo los sueños se pueden cumplir.

A mi madre que sin ella no soy nadie que me ha enseñado que si quiero algo tengo que luchar por ello y así se valoran mucho más los logros.

Infinitas gracias a nuestro asesor master Carlos Murillo que nos motivó y apoyó en este camino y con sabiduría y excelencia nos condujo por el buen camino en esta travesía nos orientó, aconsejó y sobre todo no permitió que no nos diéramos por vencidos.

También agradecer a todas los restaurantes que abrieron sus puertas para darnos la información y nutrirnos de conocimientos haciendo posible que esta tesis fuera un éxito y que dicho trabajo será de gran contribución en el futuro para otras empresas.

Extender también las gracias a mi compañeros Ing. Arístides Ventura y Nury Massiel de Ventura por acompañarme en esta aventura y terminar de buena manera este proyecto.

Agradecimientos también a los miembros de comité de evaluación por darnos la oportunidad de seguir creciendo como profesionales y futuros líderes de empresas o dueños de las mismas.

A la universidad Gerardo Barrios por tener tan excelente personal para educar y formar cada año profesionales de éxito y sobre todo con valores.

Y por último al Ing. José Trinidad que sin duda fue pieza fundamental en este proceso de formación y me dio alientos de ánimo cuando ya no sentía energía para seguir adelante.

LIC. JOSÉ ALFREDO AMAYA BERRIOS

Agradecimientos

Inicialmente doy las gracias inmensurables a Dios por darme la fortaleza de continuar con convicción mi carrera profesional, por toda la salud y bendiciones sobre mi vida. Por este y todos los éxitos que aún faltan, gracias.

Agradezco infinitamente a mi esposo y compañero Arístides Ventura, por ser un apoyo incondicional en mi equipo de trabajo desde pregrado, postgrado y en mi vida. Su motivación y constancia me impulsan a seguir cosechando éxitos en mi vida profesional y personal.

Gracias a mi hija Massiel Ventura Portillo por todo su amor y admiración, que engrandecen mi voluntad de dar lo mejor de mí para superar mis metas académicas y profesionales, avivando esa luz y alegría de mi ser, que tanto la hace feliz.

Gracias a mi mamá Letty Larios por la motivación constante de superar los retos profesionales y académicos. Sus enseñanzas de vida dan fortaleza para continuar cada etapa de mi vida.

Gracias a mi tía Gloria Larios por su apoyo constante en mi proceso de formación académica y profesional. Sus consejos me ayudan a ir por el camino hacia el éxito.

ING. NURY MASSIEL PORTILLO DE VENTURA.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios por hacer su voluntad sobre mi vida, por darme la salud, fortaleza y sabiduría necesaria para superar con éxito todos los retos que he trazado en mi carrera profesional.

Gracias infinitas a mi amada esposa y compañera de maestría Nury Massiel Larios, por ser protagonista en mi equipo de trabajo de universidad desde pregrado, postgrado y en la vida misma. Su aporte ha sido inigualable en todos los aspectos de la vida misma.

Agradezco a mi hija Aldana Massiel Ventura por su cariño y admiración. Esa motivación me impulsa a llegar más lejos y dar lo mejor de mí en cada acción, demostrando que todo reto es superable.

Gracias a mis hermanos, quienes han sido claves a lo largo de mi vida, motivando siempre a superar mis límites y cualquier barrera que se interponga entre el éxito.

Gracias a mi madre y padre, por creer siempre en mí y darme fortaleza para continuar cosechando éxitos en mi vida.

Gracias a nuestro asesor de tesis Carlos Gonzales y los honorables miembros del Comité Evaluador de Tesis, quienes en conjunto nos brindaron una orientación de calidad, exigiendo los más altos estándares en nuestro trabajo de Tesis.

A nuestro compañero de Tesis José Alfredo Amaya con quien trabajamos en equipo superando las dificultades y siempre con la motivación de culminar esta maestría.

Para finalizar, agradecimientos inmensurables a la Universidad Gerardo Barrios por brindar todas las condiciones idóneas de infraestructura, tecnología y docentes capacitados para nuestro proceso de crecimiento académico y profesional.

ING. ARÍSTIDES ALEXANDER VENTURA JAIMES.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Situación problemática.....	3
1.2 Delimitación.....	5
1.3 Enunciado del problema.....	6
1.4 Justificación.....	6
1.5 Objetivos.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes históricos.....	8
2.2 Elementos teóricos.....	15
2.3 Definición y operacionalización de términos básicos y variables.....	34
2.4 Sistema de hipótesis.....	37
2.4.1 Hipótesis general.....	37
2.4.2 Hipótesis nula.....	37
2.4.3 Operacionalización de variables.....	38
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1 Tipo de estudio.....	40
3.2 Método.....	40
3.3 Población y muestra.....	41
3.3.1 Población.....	41
3.3.2 Muestra.....	41
3.3.3 Tipo de muestreo.....	41
3.4 Técnicas.....	42
3.5 Instrumento.....	42
3.6 Etapas de la investigación.....	42
3.7 Procedimiento de análisis e interpretación.....	42

CAPÍTULO 4: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN.	43
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	64
5.1 Conclusiones.	64
5.2 Recomendaciones.	65
Manual de medidas de recuperación económica post Covid-19	66
Glosario.....	77
Bibliografía	80
Anexos.....	82
Anexo 1: Presupuesto.	82
Anexo 2: Cronograma.....	83
Anexo 3: Encuesta.....	85

INTRODUCCIÓN.

El desarrollo de la pandemia causada por el Covid-19, generó un impacto tanto en la salud como también en la economía, en este último ha provocado crisis económica a corto y largo plazo que afectan a la estabilidad económica del país.

Para detener la transmisión de la enfermedad de Covid-19 fue necesario la implementación de medidas sanitarias que conllevaron a estructuración de medidas de restricciones para la población, cierres de lugares que provocaban agrupación de personas como también el cumplimiento protocolos de bioseguridad que cambiaron los rumbos de la vida de los seres humanos, como de igual forma la manera de actuar de las empresas.

Después de las medidas de confinamiento, se generaba la apertura económica, lo cual significaba desafíos para las empresas, ya que muchas ellas deberían de generar diferentes estrategias que le permitirían una sostenibilidad económica y una lenta recuperación económica.

Uno de los rubros altamente afectados fue el de gastronomía, específicamente el de restaurantes, ya que debido al agrupamiento de personas y la fácil transmisión podría darse, fueron forzados a cerrar y fue de los últimos en abrir dentro de la normalidad sanitaria.

Por lo anterior se realiza la investigación para identificar los factores claves que inciden en el proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.

El informe final está estructurado de la siguiente forma:

El capítulo I; planteamiento del problema, iniciando con la descripción de la situación del problema, seguidamente de la delimitación de espacio, tiempo y tema, el enunciado del problema que da lugar a la pregunta que la investigación, la justificación que explica las razones que motivan al grupo a realizar el estudio y los objetivos que se fijan para concretización de fines a largo y corto plazo.

Capitulo II; Marco teórico, en el cual se encuentra los antecedentes históricos, el problema en estudio, como también de los elementos teóricos que argumentan de forma teórica, las

variables en estudio, como la definición y operacionalización de términos básicos y variables detallando los conceptos y categoría de los elementos del estudio, y el sistema de hipótesis las cuales se comprobará su existencia al finalizar la investigación.

Capítulo III; metodología de la investigación, describe el tipo de estudio al que pertenece la investigación, como el método que se empleará, la población y muestra a la cual conformará el estudio, las técnicas e instrumentos a utilizar en la recolección de datos, como también la descripción de las etapas que conforman el estudio y el procedimiento a utilizar para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo IV; análisis e interpretación de resultados, en el cual se detallan los resultados obtenidos después de la recolección de datos en la población en estudio.

Capítulo V; conclusiones y recomendaciones, se presentan las conclusiones finales después de obtención de la información y las recomendaciones derivadas de las deficiencias obtenidas del estudio.

Como información complementaria se tiene el glosario que contiene los términos básicos para comprensión de la información y la bibliografía utilizada para la sustentación teórica y finalizar con los anexos que se encuentra el presupuesto económico, el cronograma de actividades y el cuestionario.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

La crisis económica a causa de la pandemia del Coronavirus (COVID-19) ha generado un impacto importante en los países de América Latina y el Caribe que altera una estructura productiva y empresarial con debilidades que se han originado a lo largo de décadas.

Inmediatamente después de la declaración de pandemia mundial de la Organización Mundial de la Salud, las respuestas de los gobiernos se centraron en priorizar los recursos para proteger la salud pública, garantizar el acceso a bienes y servicios esenciales, brindar apoyo financiero a los sectores económicos afectados por cierres repentinos, como la pequeña y mediana empresa, y la protección del bienestar de poblaciones vulnerables, entre otras acciones. Para apoyar la recuperación económica a largo plazo, los gobiernos desempeñarán un papel fundamental en la configuración de las perspectivas para el futuro y el nivel de carga económica y ambiental que se impondrá a la juventud y a las generaciones futuras. (Ministerio de Asuntos Globales de Canada, 2020, pág. 4)

La crisis económica se presenta tanto en la oferta de servicios como en la demanda. Con la implementación de las restricciones sociales, han generado la suspensión ya sea total o parcial de las actividades productivas. El impacto ha sido mayor en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física como turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales, mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables como lo son: alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos.

El sector turismo ha sido impactado de forma negativa a nivel mundial por la presencia pandémica sanitaria COVID-19, lo cual generó consecuencias de alto nivel económico, efectos que repercutieron la interrupción y disminución de la cadena de valor sobre los principales productos turísticos ofertados, lo que ocasiono un deterioro de precios sobre las materias primas que transformaban la viabilidad gastronómica turística en su nivel más álgido. Por lo que la industria del turismo experimento de manera directa la paralización

de la actividad por las medidas de confinamiento, restricciones y desplazamientos prohibidos por los gobiernos ante la propagación del contagio.

En Centroamérica, el 50% de las empresas necesitarían entre cuatro y nueve meses para recuperar el nivel de facturación previo a la crisis. Esta situación se agrava entre las microempresas, que necesitarían un período que va de siete meses a más de un año para lograr este objetivo. (CEPAL, 2020, pág. 1)

Las empresas de El Salvador atraviesan una situación secundaria a la pandemia, con efectos adversos como: pérdida de ingresos, déficit de solvencia económica y dificultades de acceso a crédito; ocasionando para las micro, medianas y pequeñas empresas mayores dificultades en el mantenimiento de sus operaciones. Los empresarios de MIPYMES enfrentan la incapacidad de pagar salarios, contribuciones y aportes a seguridad social; como también riesgos de quiebra, situación que significa un alto costo social dada la elevada participación de MIPYMES en la creación de empleos formales. Estos efectos pueden extenderse a un mediano y largo plazo, significando posibles bancarrotas generalizadas y aumento de desempleo.

En el caso de El Salvador el turismo que incluye lo relativo a hoteles, restaurantes y transporte, representó 20% de PIB en 2018, con proyecciones positivas para 2020. Sin embargo, debido al impacto del Covid-19, el Índice de Volumen de la Actividad Económica (IVAE), al mes de mayo del 2020, registró una reducción de 31.28% en la rama de Comercio, transporte y almacenamiento, actividades de alojamiento y de servicio de comidas. (Naciones Unidas El Salvador, 2021, pág. 37)

Para ramas de actividad económica en Comercio, transporte y almacenamiento, actividades de alojamiento y de servicio de comidas, según datos del ISSS actualizados al 20 de agosto del 2020, este rubro ha registrado una reducción del 11.4% de trabajadores reportados. (Naciones Unidas El Salvador, 2021, pág. 29)

Las medidas de recuperación se generan como un apoyo para disminuir el impacto por situación de afectación a las actividades económicas de las pequeñas y medianas empresas.

Se prevé que el impacto económico como consecuencia de la pandemia del COVID-19 en el corto plazo, se sienta con más fuerza en el sector terciario. Este sector es el que más aporta al PIB y en el que se concentra la mayor parte de la población ocupada. Los

servicios representan alrededor del 69.3% del PIB frente a un 16.1% de la industria manufacturera y un 5.9% de la agricultura. Para el año 2019, solamente el sector comercio, restaurantes y hoteles ocupó a casi 900,000 personas, es decir, una tercera parte del total de ocupados a nivel nacional. (Organización Internacional de Trabajo, 2020, pág. 2)

El panorama de las empresas una vez que haya terminado la crisis sanitaria es el contexto de recesión. Esto será a causa del déficit de ventas en gran parte de las actividades que probablemente se recuperarán lentamente; la necesidad de liquidez podría extenderse y si a esto se le suma el cobro de las deudas contraídas en el momento de la crisis sanitaria, podría generar falta de viabilidad de las operaciones. Por esta razón, el plazo y la modalidad de pago de los créditos y las obligaciones postergadas son cruciales para que las empresas sigan operando. Las medidas para proveer liquidez y la extendida concesión de créditos siguen la lógica de considerar como presentes utilidades futuras.

1.2 DELIMITACIÓN.

1.2.1 Espacio.

Para recolección de datos solo se utilizarán restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel.

1.2.2 Tiempo.

La investigación se iniciará en febrero 2020 y se finalizará en mayo del 2023.

1.2.3 Temática

Solo se utilizarán referencias bibliográficas que tengan relación con el proceso de recuperación económica posterior a la pandemia covid-19.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

¿Cuáles serán los factores clave que inciden en el proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19?

1.4 JUSTIFICACIÓN.

Las empresas deben considerarse como fuente económica destinadas exclusivamente a la producción de bienes y servicios. Por lo que realizan una actividad específica las cuales necesitan los factores productivos que generen la viabilidad de la misma.

Desde el punto de vista social la empresa es imprescindible para el desarrollo social, ya que además de ser un mecanismo de producción, también genera fuente de empleo que ayudan a subsistir a la mayoría de la población.

Pero muchas de las empresas han sufrido una afectación directa debido a la pandemia de Covid-19, la cual creó un impacto negativo, el área de gastronomía no fue la excepción, siendo este uno de los más afectados, por el cierre temporal que impedía la generación de ingresos para su funcionamiento.

Por tal razón, se realiza la investigación para descubrir los factores que influyen a la recuperación económica de los restaurantes en tiempos de post covid. El estudio de factores internos y externos sirve en la creación futura de líneas de acción que permitan una solidificación empresarial y la productividad económica de los restaurantes.

La investigación se considera viable bajo el contexto de la importancia que genera los restaurantes como fuentes económicas que permiten el desarrollo de la sociedad.

Los beneficios que se obtendrán con la investigación es la detección de factores que servirán a la generación de propuestas a futuro que ayuden a la recuperación económica, las cuales podrán ser también adoptadas para otros rubros, además porque los resultados permitirán conocer el impacto en este grupo, generando así un análisis de la situación local de dicha problemática que servirá a estudios relacionados a la investigación.

1.5 OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo general

Determinar los factores clave que inciden en el proceso de recuperación económica de los pequeños restaurantes de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.

1.5.2 Objetivo específico.

- Conocer los elementos que han afectado al proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.
- Identificar los componentes que se han implementado en el proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.
- Estructurar un manual relacionado a las mejores practicas de la gestión empresarial para la recuperación económica.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Reseña histórica de la crisis económica mundial.

La historia de la crisis mundial en los últimos 40 años se ha presentado desde la etapa de pos guerra desarrollándose desde:

La expansión de posguerra, un periodo sin crisis a nivel regional o global, llegó a su fin en la década del setenta con una nueva situación crítica en la economía mundial. No hubo entonces un crac en la bolsa de valores, como en la crisis de 1929, sino otros hechos decisivos: algunos que reflejaban tendencias históricas, como la caída de las tasas de ganancia; y otros más coyunturales, como el colapso del orden monetario internacional establecido en Bretton Woods y la cuestión del petróleo.

La rentabilidad del capital disminuyó en todos los países desarrollados. Particularmente, un 6.4% entre 1966-1974 en los EE.UU.; un 6,8% entre 1968-1973 en Alemania y un 8.8% entre 1970-1975 en Gran Bretaña y Francia. A su vez, la crisis del dólar en 1971, y luego la del aumento de los precios del petróleo en 1973 (repetida en 1979), contribuyeron a iniciar una nueva era del capitalismo.

Esa caída de las tasas de ganancia respondió a varios factores: la creciente competencia en el terreno económico y monetario entre Estados Unidos, Europa Occidental y Japón; los enormes costos y el desgaste político y militar de la intervención de Washington en Vietnam, y de la carrera armamentista y espacial; el auge del poder sindical y de los movimientos sociales en el primer y tercer mundo criticando las sociedades de consumo o procurando mayores márgenes de autonomía en lo externo y de equidad en la distribución de los ingresos; y la desaceleración del crecimiento de la productividad en las economías más avanzadas.

La crisis frenó la expansión económica del periodo de posguerra, generando la estanflación (estancamiento con inflación). Para contrarrestarla, las políticas fiscales y monetarias procuraron recortar los beneficios del Estado de Bienestar. Se instaló entonces el triángulo recesión, inflación, desocupación, y el consumo disminuyó. A

consecuencia de esto último, y de la crisis monetaria, el sector financiero amplió su presencia y empezó a predominar sobre el sector real donde la acumulación de capital resultó afectada. El crecimiento de los países desarrollados disminuyó sensiblemente, aunque se incrementó el de países emergentes (China, India, Sudeste asiático)

Al mismo tiempo en entidades académicas y empresariales fue creciendo una fuerte corriente de economistas ortodoxos, que aprovecharon la crisis de los años setenta para influir decisivamente sobre el poder político dando fundamento a lo que se dio en llamar neoliberalismo.

El resultado no fue satisfactorio. Desde los años setenta, el mundo comenzó a ser escenario de una serie de crisis sucesivas que afectaron a varias naciones y zonas geográficas, alternadas con etapas más cortas de crecimiento según los países. Es significativo en términos del análisis comparado, que los periodos de auge o recuperación de la economía de Estados Unidos coincidieron por lo general con crisis profundas en la periferia y viceversa.

Raúl Prebisch señala en un artículo publicado en 1921, donde analiza las crisis argentinas de fines del siglo XIX, la existencia de la "coyuntura inversa". Los ciclos económicos internos de la Argentina se vinculaban a los de Gran Bretaña de una manera particular: cuando se acumulaba liquidez en la metrópoli porque caían las tasas de rentabilidad, los capitales se dirigían al país del Cono Sur, que iniciaba una fase ascendente de su ciclo económico.

La crisis de la deuda latinoamericana, que se inicia en 1981 y se agudiza en 1982, esta tendencia se acentúa hasta 1985 tomando medias móviles, se debió en gran medida al alza de las tasas de interés de la Reserva Federal desde 1979, y constituye un ejemplo de las tesis de Prebisch. A su vez, la economía estadounidense empezó a recuperarse en 1983, luego de una fuerte recesión, gracias, entre otras cosas, al retorno acrecentado, vía las mayores tasas de interés, de capitales colocados anteriormente en los países deudores.

Estas políticas impulsaron la recuperación del país del norte, pero otro crac bursátil en Wall Street, en 1987, ocasionó pérdidas tan o más importantes que las de 1929. El derrumbe político y económico de la superpotencia rival y el fin de la Guerra Fría

significaron para los Estados Unidos la posibilidad de iniciar una larga etapa de prosperidad. Sin embargo, esto no ocurrió de inmediato porque la crisis de las cajas de ahorro en 1989, volvió a afectar seriamente a la potencia del norte.

Recién a partir de 1992, con la "nueva economía" del conocimiento, se retomó la senda de crecimiento en el marco de una ola especulativa.

Finalmente, la recuperación de la economía norteamericana en 2002-2006 basada en la burbuja de las viviendas, la baja de las tasas de interés, el endeudamiento público y privado y los gastos militares, se detuvo en forma abrupta con la crisis de las *subprime* en 2007. Una crisis que se expandió rápidamente en el mundo afectando en particular a Europa.

La crisis de las subprime que estalló en el primer semestre de 2007, resultó así la gota que rebalsó el vaso, porque no constituyó una crisis financiera más ni involucró principalmente a acciones de empresas o bonos gubernamentales. Se trató de hipotecas inmobiliarias de alto riesgo basadas en préstamos a individuos que no calificaban para los tipos de interés del mercado debido a su pobre historia crediticia.

Frente a la gravedad de la situación, el gobierno norteamericano y los de la Unión Europea decidieron intervenir directamente para salvar las principales compañías y bancos en quiebra. Así, la Reserva Federal salió al rescate de las dos entidades hipotecarias más grandes de EEUU.

Al mismo tiempo la Fed intentó reanimar la demanda con continuas bajas en la tasa de interés. Pero todo resultó inútil. Finalmente, en octubre de 2008 el Congreso norteamericano aprobó el monto de 700 mil millones de dólares propuesto por Bush para el rescate de los bancos en quiebra, lo que fue reafirmado por el gobierno de Obama, que terminó apostando a más: 838 mil millones de dólares para estimular la economía y ayudar a los bancos.

Desde el estallido de la crisis varios centenares de bancos se declararon en quiebra en todo el país y sólo algunos contaron con la ayuda estatal. En 2009 quebraron 133 entidades. (Rapoport, 2010, págs. 13-20)

Historia de pandemias

Peste de Justiniano

El Imperio bizantino se encontraba en uno de sus momentos de mayor esplendor cuando una epidemia de peste vino a oscurecer el mandato del emperador Justiniano. Es la primera epidemia de peste de la que se tiene constancia. La enfermedad –y con ella el miedo y la histeria- se expandió por Constantinopla, una ciudad de casi 800.000 habitantes, a una velocidad vertiginosa. Y de allí a todo el Imperio. Incluso el propio Justiniano fue víctima de la peste, aunque terminó recuperándose. Al final de la epidemia, la capital imperial había perdido casi el 40% de su población, y en todo el imperio se había cobrado la vida de 4 millones de personas. Las consecuencias económicas fueron catastróficas, pues hubo momentos en que el número de muertos superaba el de vivos. Muchos historiadores ven en este debilitamiento del Imperio bizantino una de las líneas divisorias entre el ocaso de la Antigüedad y la floreciente Edad Media.

Peste negra

La peste negra era ya –y sigue siendo, pues hay brotes activos en la actualidad- una vieja conocida cuando la humanidad vivió el peor brote de esta enfermedad a mediados del siglo XIV (entre 1346 y 1353). Sin embargo, se ignoraba por completo tanto sus causas como su tratamiento. Esto, junto con la gran velocidad de propagación, la convirtió en una de las mayores pandemias de la historia. Hasta cinco siglos más tarde no se descubrió su origen animal, en este caso las ratas, que durante la Edad Media convivían en las grandes ciudades con las personas e incluso se desplazaban en los mismos transportes –barcos, por ejemplo- hacia ciudades lejanas, portando las bacterias de *Yersinia Pestis*, causante de la peste negra, consigo. Los números que dejó tras de sí esta epidemia son estremecedores. Por ejemplo, según los datos que manejan los historiadores, la península Ibérica habría perdido entre el 60 y 65% de la población, y en la región italiana de la Toscana entre el 50 y el 60%. La población europea pasó de 80 a 30 millones de personas.

Viruela

El llamado virus variola, cuya afectación en los seres humanos es conocida desde hace por lo menos 10.000 años, es el causante de la enfermedad conocida como viruela. Su nombre hace referencia a las pústulas que aparecían en la piel de quien la sufría. Era una enfermedad grave y extremadamente contagiosa que diezmo la población mundial desde su aparición, llegando a tener tasas de mortalidad de hasta el 30%. Se expandió masivamente en el nuevo mundo cuando los conquistadores empezaron a cruzar el océano afectando de manera terrible una población con defensas muy bajas frente a nuevas enfermedades, y en Europa tuvo un periodo de expansión dramático durante el siglo XVIII, infectando y desfigurando a millones de personas. Afortunadamente, es una de las dos únicas enfermedades que el ser humano ha conseguido erradicar mediante la vacunación. Precisamente, fue luchando contra esta enfermedad cuando se descubrió la primera vacuna. Primero, lady Montagu hizo unas observaciones claves en Turquía y, casi 100 años más tarde, Edward Jenner probó científicamente su eficacia. En 1977 se registró el último caso de contagio del virus, que desde entonces se considera extinguido.

Gripe española

En marzo de 1918, durante los últimos meses de la Primera Guerra Mundial (1914-1919), se registró el primer caso de gripe española, paradójicamente, en un hospital de Estados Unidos. Fue bautizada así porque España se mantuvo neutral en la Gran Guerra y la información sobre la pandemia circulaba con libertad, a diferencia de los demás países implicados en la contienda que trataban de ocultar los datos. Esta virulenta cepa del virus de la gripe se extendió por todo el mundo al mismo tiempo que las tropas se repartían por los frentes europeos. Los sistemas de salud se vieron desbordados y las funerarias no daban abasto. Estudios recientes han revelado datos más precisos. Se estima que la tasa global de mortalidad fue de entre el 10 y el 20 por ciento de los infectados, llegando a morir, en todo el mundo, entre 20 o 50 millones de personas. Hay quien incluso se atreve a decir que pudieron ser 100 millones.

Gripe asiática

Registrado por primera vez en la península de Yunán, China, el virus de la gripe A (H2N2) de procedencia aviar apareció en 1957 y en menos de un año se había propagado por todo el mundo. Para entonces, el papel de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el brazo médico de la ONU creado en 1948, diseñaba cada año una vacuna destinada a paliar los efectos de las mutaciones de la gripe. A pesar de que los avances médicos con respecto a la pandemia de la gripe española contribuyeron a contener mucho mejor el avance de virus, esta pandemia registró un millón de muertos en todo el planeta.

Gripe de Hong Kong

Tan solo diez años después de haber superado la última gran pandemia de gripe, apareció, de nuevo en Asia, la llamada gripe de Hong Kong. Una variación del virus de la gripe A (H3N2) fue registrada en esta ciudad en 1968 y se expandió por todo el mundo con un patrón muy parecido al de la gripe asiática. Un millón de personas fueron las víctimas que causó esta nueva cepa de la gripe.

Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH)

Una de las pandemias más graves y más recientes conocidas por la sociedad actual es la del Virus de Inmunodeficiencia Adquirida, el VIH, más conocido como SIDA (Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida). Los primeros casos documentados tuvieron lugar en 1981, y desde entonces se extendió por todo el mundo concentrando gran parte de los esfuerzos de las organizaciones mundiales de la salud. Se cree que su origen fue animal, y sus efectos son algo que podría describirse como el agotamiento del sistema inmunológico, de modo que el propio virus no es letal, pero sí lo son sus consecuencias, pues dejan el organismo desprotegido frente a otras enfermedades. Su contagio se produce por contacto con fluidos corporales. A pesar de que estas vías de transmisión lo hacen menos contagioso, a priori, que otros virus como la gripe, el desconocimiento inicial permitió que se expandiera con mucha rapidez. Se calcula que el VIH ha podido causar alrededor de 25 millones de muertes en todo el mundo. (Huguet Pané, 2021)

Covid-19.

El 1 de diciembre de 2019, en Wuhan, China, se identificó el primero caso de Coronavirus, el cual es considerado como una afección pulmonar que conlleva a grandes complicaciones respiratorias, que pueden ocasionar la muerte.

Covid 19 y su impacto económico en El Salvador.

El sector restaurantes en El Salvador:

De acuerdo con lo publicado por la DIGESTYC (2017), en 2016 habían registradas 787 instituciones cuya actividad económica es denominada restaurante. Sin embargo, 3 de dichas entidades no declaraban el número de empleados, por lo que en este análisis se trabajó con la cifra de 784 restaurantes. (Corado, 2019, pág. 28)

Muchos de estos restaurantes fueron sumamente afectados con la aparición de la pandemia Covid-19 en el año 2019, ya que es ese año se dio el primer caso el 17 de noviembre en Wuhan China, tiempo después el 13 de enero del 2020 la Organización Mundial de Salud informo del primero caso fuera de china.

En El Salvador el 23 de enero de 2020 se estableció estado de emergencia sanitaria aprobado por el medio del Ministerio de Salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 declaró el Covid-19 como una pandemia; dando lugar a que el Gobierno de El Salvador decretara Cuarentena de 30 días derivada de la declaratoria de pandemia de la OMS.

Desde el 13 de marzo del 2020, se ha decretado cierre de fronteras (terrestres, marítimas y áreas), las cuales contemplan su apertura hasta en la última fase de reapertura económica, la cual alcanza actualmente hasta principios de septiembre de 2020.

En la fase inicial del brote de COVID-19, El Salvador ha aplicado dos grupos de medidas, las primeras, para hacer frente a la propagación de la enfermedad y las segundas para mitigar sus efectos adversos en la economía y el mercado laboral. Las medidas dirigidas a evitar la propagación de la enfermedad tienen sin duda efectos en las condiciones económicas y de mercado laboral.

Desde el 14 de junio del 2020. Se ha iniciado un proceso de reapertura económica de 5 fases a través del decreto ejecutivo No. 31(Protocolos Sanitarios para la reactivación gradual por COVID). Con la entrada en vigor de la fase 1 de reapertura de la economía desde el 16 de junio, se permitió la vuelta al trabajo para los sectores de construcción, manufactura textil y electrónica, así como el comercio en línea, salas de belleza, reparación y mantenimiento y parte del sector público.

Sin embargo, se ha suspendido el avance a la fase 2 (propuesto inicialmente para el 7 de julio) debido al alza de casos de coronavirus, la nueva fecha para la fase 2 es el 21 de julio del 2020. (Organización Internacional de Trabajo, 2020, pág. 5)

2.2 ELEMENTOS TEÓRICOS.

2.2.1 Definición y generalidades.

En primer lugar, es necesario definir qué es economía como ciencia en general.

De acuerdo con Parkin, Esquivel, & Ávalos (2010), "la Economía es la ciencia social que estudia las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y la sociedad entera hacen para enfrentar la escasez, así como los incentivos que influyen en esas elecciones y las concilian". (Parkin, 2010, pág. 2)

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como:

"El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" (Romero, 1997, pág. 9)

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como:

"Entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (García del Junco, 2000, pág. 3)

2.2.2 Impactos y efectos económicos principales por la crisis.

Proyecciones negativas para los primeros trimestres del año 2020. La magnitud del impacto depende de las condiciones internas de las economías, duración de la pandemia, comercio mundial, cambios de comportamiento, efectos de confianza, medidas económicas y sociales para prevenir contagio, etc.

A nivel de América Latina y el Caribe, los canales de transmisión externos principales se refieren a disminución en la actividad económica de socios comerciales (principalmente EEUU), caída de precios de productos primarios (afectando exportaciones), interrupción en cadenas globales de valor, remesas, menor demanda de servicios (sobre todo turismo), mientras que internos se encuentran principalmente una reducción de producción de industrias por medidas de contención que se traduce en afectaciones al mercado laboral y los ingresos.

Se remarca la dificultad en el pronóstico de la magnitud de la recesión ante el alto grado de la incertidumbre respecto a la pandemia. En Centroamérica, la caída del crecimiento económico se espera entre -2.3%, a -2.9% y hasta -6.9%.

Para El Salvador, se espera una caída en el PIB de un -4.3%, de un -5.9% para 2020, y en las más recientes proyecciones se estima una disminución del -5.4% del PIB en el presente año 2020.

La tasa de crecimiento económico se disminuiría en las economías, abarcando esta contracción hasta un mediano plazo sin una rápida recuperación. A largo plazo se extienden los efectos de oferta y demanda agregada, esperándose deterioro en capacidades productivas, posible perjudicación del crecimiento económico e incertidumbre elevada.

Fiscal: El impacto del COVID-19 se visualizará tanto en los ingresos como en los gastos. Por un lado, los ingresos fiscales disminuirán producto del paro de la actividad económica y, por el otro, la necesidad de refuerzos presupuestales en el ramo de salud, transferencias monetarias a hogares vulnerables y apoyo a sectores productivos y municipalidades afectadas, generarán un aumento significativo del gasto además de un desplazamiento que hará que la inversión pública para 2020 disminuya aún más. En consecuencia, las medidas fiscales en Centroamérica podrían cuadruplicar el déficit fiscal y aumentar la deuda en 7.6% que podrían conducir a riesgos de sostenibilidad y vulnerabilidad fiscal, así como defaults y crisis financiera en muchos países.

Lo anterior, será más palpable en países como el caso salvadoreño con espacio fiscal reducido poniendo en peligro el gasto social que ya está sometido a tensiones por el lento crecimiento económico.

Para 2020 en El Salvador se espera que los niveles de endeudamiento superen el 90% con respecto al PIB en 2020 y una contracción económica del 8% mientras que la carga tributaria podría disminuir de 18.2% a 16.5% y el déficit fiscal pasaría de -1.9% a -13.1%. Cabe destacar que la asistencia internacional cumplirá un rol importante desde diferentes aristas, entre ellas el manejo de la deuda.

Financiera: Uno de los principales shocks ha sido a través del canal financiero, manifestándose en una reducción de la liquidez por razones como disminución de demanda interna, paralización de la actividad económica, disrupciones en cadena de pagos y pérdidas en rentabilidad y riqueza; situación que implica para países en desarrollo mayores salidas de capital y aumento de costos de financiamiento.

Otra razón para esta situación es por la volatilidad y caída en los precios de los commodities. Esto significa una inestabilidad en mercados globales financieros por la incertidumbre sobre la intensidad y duración de la pandemia, traduciéndose en un empeoramiento de condiciones financieras que lleva a menor demanda de activos financieros y mayor demanda de activos futuros, agravando la contracción financiera. En El Salvador, el mercado financiero se presenta adverso, con tasas de interés elevadas para LETES (9.5%), y fuertes caídas en el precio de sus bonos, significando deterioro en las condiciones de acceso a financiamiento, obligando a buscar financiamiento en instituciones multilaterales en lugar de mercados financieros.

En un mediano plazo, existe la probabilidad de que empresas se declaren insolventes a medida enfrenten sus costos y vean sus ingresos caer, implicando una situación de bancarrota donde instituciones financieras pueden correr riesgo ante un incremento en la morosidad de la deuda, aumentando ahorros precautorios en hogares por pérdida de confianza y solvencia de empresas en sus inversiones, significando para estas dificultades en el acceso a crédito y una amplificación del shock económico agravando la situación financiera.

Laboral: A corto plazo, y por consenso, la suspensión de la actividad productiva interna derivará en mayores niveles de desempleo y por ende el subempleo aumentará como una estrategia de supervivencia forzando a grupos más vulnerables como niñez y

adolescencia a insertarse al mercado laboral de manera irregular; los salarios e ingresos se verán afectados negativamente; y habrá una mayor precarización de la calidad del trabajo.

Las condiciones anteriores llevarían a muchos hogares a una situación de pobreza con impacto mayor en la población vulnerable. Por otro lado, las actividades de cuidado producto de la cuarentena tendrán impacto en la participación de padres y principalmente madres en el mercado laboral, y las mujeres sufrirán sobrecarga de trabajo no remunerado.

Por el lado de las empresas se presentará una importante disminución de ingresos, aumento de insolvencia y, por tanto, pérdida de puestos de trabajo en sectores específicos. Lo anterior se manifiesta con mayor profundidad en las MIPYMES que son el sector que genera más empleos formales, dejando a sus trabajadores en condiciones desfavorables.

A mediano y largo plazo se prevé un importante deterioro de los indicadores laborales, es probable que la desaceleración de la creación de empleos afecte el crecimiento de los ingresos y el persistente crecimiento débil de la productividad. Además, esta disminución de salarios y horas de trabajo dará pie a la reducción de la demanda agregada.

MIPYME: Empresas enfrentan una situación adversa ante la pandemia, con efectos como pérdida importante de ingresos, aumento de insolvencia y dificultades de acceso al crédito; significando para las MIPYME mayores dificultades en el mantenimiento de sus operaciones.

En la región de América Latina y el Caribe, las MIPYME representan casi el 99% de las empresas, y se constituyen como la mayor proporción dentro de casi todos los sectores de actividad económica, según CEPAL.

Naciones Unidas especifica que las personas empleadas en estas empresas son vulnerables a la crisis, con énfasis en aquellas dirigidas por mujeres, viéndose los empleados sumamente afectados a través de la reducción de ingresos; mientras que los empresarios de MIPYMES enfrentan la incapacidad de pagar salarios, contribuciones y aportes a seguridad social; con riesgos de quiebra, situación que significa un alto costo social dada la elevada participación de MIPYMES en la creación de empleos formales

(representan más del 50% de empleo formal en América Latina y el Caribe). Estos efectos pueden extenderse a un mediano y largo plazo, significando posibles bancarrotas generalizadas y aumento de desempleo, según el banco mundial en el año 2020, dependiendo de las medidas de contención ante la pandemia. (Alas Vides, 2020)

2.2.3 El rol articulador de las cámaras empresariales.

Las cámaras y asociaciones empresariales han desempeñado un rol clave durante la crisis, canalizando las inquietudes, demandas y propuestas del sector privado a las autoridades gubernamentales. En algunos casos, se han establecido instancias para recibir las ofertas de colaboración del sector privado de manera centralizada y coordinarlas con las iniciativas a nivel ministerial o sectorial.

Se han presentado propuestas en dos ámbitos. Por un lado, medidas específicas para reducir el impacto de la emergencia sanitaria en la actividad de las empresas y con ello evitar la destrucción de puestos de trabajo.

Por otro, medidas que buscan la reactivación de las actividades económicas con el menor riesgo sanitario posible. En el primer ámbito, las asociaciones gremiales plantearon medidas para sostener la liquidez de las empresas, como diferir o exonerar el pago de impuestos y agilizar los pagos a los proveedores del Estado.

Asimismo, para tener capacidad de pago en un momento en que los ingresos se ven muy disminuidos, las cámaras han propuesto mejorar el acceso al crédito de las empresas, principalmente de las pymes.

En relación con esto último, han manifestado su preocupación por la efectividad y eficiencia de las medidas adoptadas ya que los recursos no llegan con la oportunidad y en las condiciones que requieren las empresas.

En muchos casos, la liquidez otorgada por el gobierno y el banco central mediante transferencias y garantías no se canaliza adecuada y rápidamente desde las entidades financieras a las empresas. „

En el segundo ámbito, destacan los protocolos sanitarios para retomar actividades paralizadas. Con este propósito, las asociaciones empresariales han participado en instancias de diálogo con las autoridades gubernamentales sectoriales y locales.

Algunos resultados preliminares se registran en los sectores de construcción, transporte y comercio y en numerosas actividades manufactureras y de servicios.

En algunos casos, las propuestas de las cámaras han estado en conflicto con las decisiones gubernamentales respecto de la intensidad y extensión de las medidas de distanciamiento social, en especial las cuarentenas.

Esto ha dificultado el diálogo público-privado sobre las medidas para enfrentar la pandemia. Desde el inicio de la emergencia, las cámaras acogieron las medidas restrictivas y promovieron entre sus asociados su cumplimiento para mantener, en la medida de lo posible, la continuidad de las actividades en condiciones de seguridad.

Se han implementado modalidades de trabajo a distancia y jornadas laborales flexibles, y se han postergado eventos, suspendido viajes y apoyado la realización de actividades de sensibilización y difusión de información para la prevención de los contagios. „

Las cámaras también habilitaron servicios en línea y facilitaron el acceso a las medidas de política que afectan la actividad empresarial y su difusión. (CEPAL, 2020, págs. 14-17)

2.2.4 Análisis de la Comisión Económica para América Latina para recuperación económica.

Ante esta situación la CEPAL propone tres conjuntos de medidas:

1. Ampliar los plazos y los alcances de las líneas de intervención en materia de liquidez y financiamiento para las empresas.
2. Reforzar las transferencias directas a las empresas para evitar la destrucción de capacidades.
3. Apoyar a las grandes empresas de sectores estratégicos que resulten gravemente afectadas por la crisis.

El primer conjunto de medidas implica aumentar la liquidez de las empresas, principalmente las de menor tamaño, mediante:

- La postergación o cancelación de los pagos de impuestos, imposiciones previsionales y contribuciones territoriales, o el adelanto de las devoluciones de impuestos por lo menos hasta finales de 2020.
- La suspensión del pago de los servicios de luz, agua, gas y telecomunicaciones, sin multas ni corte de servicios, hasta finales de 2020.
- La flexibilización y mejora de las condiciones de crédito:
 - Los períodos de gracia deben ser de por lo menos un año y los plazos de cinco años o más.
 - Deben reforzarse las operaciones de crédito a través de la banca de desarrollo, que tiene una mayor propensión que la banca comercial a asumir el riesgo asociado a las empresas de menor tamaño. „

El segundo conjunto de medidas busca evitar la destrucción de capacidades:

- Cofinanciamiento de la nómina salarial diferenciando según el tamaño de las empresas: 30% para las grandes empresas, 50% para las medianas, 60% para las pequeñas y 80% para las microempresas.

Este subsidio tendría una duración de seis meses y su costo se estima en un 2,7% del PIB. (CEPAL, 2020, págs. 18-19)

2.2.5 Desafíos post Covid.

- Posible ola de rechazo del consumidor en el mediano plazo a medidas de bioseguridad en detrimento de la sostenibilidad como el uso de plásticos de un solo uso, etc., además de rechazo a medidas que se perciben coartan la libertad individual
- Pequeños y medianos negocios a lo largo de la cadena de valor en riesgo de cierre, empuje hacia toma de medidas: rescate de pequeñas empresas, condonación de alquileres, amnistía fiscal.

- Fallos para lograr la visibilidad de sistemas de cara a los clientes de seguridad alimentaria (APPCC), con consecuencia de pérdida de confianza.
- Necesidad de innovación del modelo de negocio: “cabe analizar cómo se puede organizar la empresa para que sea lo más liviana y eficiente posible, reestructurar y convertir los puntos de venta en “máquinas de alto rendimiento”.
- Riesgo de pérdida de oportunidades si los negocios sólo se enfocan en protocolos de bioseguridad, sin repensar canales de venta y estrategia. COVID sitúa de nuevo el foco en operativa y costes.
- A pesar de la tendencia a la normalidad, se establece por un tiempo limitado una disminución de aforos (desde clientes hasta líneas de producción), hace que sea posible una caída en la productividad/ingresos, con mayor repercusión sobre players más pequeños. (BBC innovation, 2020, pág. 16)

2.2.6 Oportunidades post Covid.

- Lanzamiento de nuevos productos o servicios que satisfacen la necesidad de novedad en el consumidor “recuperando el tiempo perdido” posterior al confinamiento, sea por su carácter celebratorio o porque se alinea mejor con sus valores.
- Adaptar productos existentes a nuevos formatos/usos.
- Diseñar nuevas experiencias de consumo en torno a sus productos.
- Auge del producto local, servicio y producto, ambos personalizados.
- Innovación en ciclos cortos y desarrollo de nuevo producto con rápido testeo en mercado, spin-offs.
- Implementación de estrategias de innovación abierta.
- Nuevas campañas de comunicación y marketing.
- Consolidación de productos “maduros” en lineales de supermercados para aumentar la fidelización del cliente a la marca (en paralelo al de los nuevos productos antes mencionados).
- Identificar nuevos nichos de consumidores para productos que hasta el momento no tenían éxito. Innovar en la comunicación con el consumidor.
- Nuevas iniciativas en el delivery

- Nuevos formatos de take away, para experiencias en grupo al aire libre en modo picnic.
- Restaurantes que comercializan algunas de sus elaboraciones como salsas y envasados. Al igual que marcas de alta costura llegan al mass market en forma de perfumes y gafas,
- Arquitectura modular / líquida / cambiante (en función de las necesidades). Maximizar el ROI por alquiler.
- Vendings de productos de alta gama y/o frescos
- Infraestructura y equipamiento para low-touch economy.
- Escaparates de tiendas de alimentación más grandes y vistosos, para asegurar un punto de promoción (aunque la compra pueda finalizar online) (BBC innovation, 2020, pág. 17)

2.2.7 Estrategias de recuperación de MIPYMES a nivel mundial.

- En casi todos los países se anunciaron líneas de crédito especiales para financiar el capital de trabajo de las MIPYMES de modo que continuaran sus actividades y pagaran sus nóminas.
- En muchos casos, estas medidas se han dirigido a los sectores más afectados, como el del turismo, o hacia sectores estratégicos para la seguridad alimentaria, como el agropecuario. „
- Las características de los créditos varían según el país y en la gran mayoría de los casos son programas nuevos. Los plazos de pago van desde uno a cinco años y en la mitad de los casos se proponen plazos de tres años (se identificaron los plazos en un 25% de las medidas anunciadas). Las tasas de interés han sido reducidas, subsidiadas en muchos casos, llegando incluso al 0% real; los períodos de gracia observados varían entre 3 y 12 meses.
- Por su parte, los montos solicitados se ajustan al nivel de ventas de cada empresa, en algunos casos con máximos definidos.
- En algunos países, se anunciaron condiciones más favorables para inversiones productivas y se establecieron programas supeditados a que las empresas no despidan trabajadores. „

- Un segundo grupo de medidas frecuentes busca proveer liquidez a las empresas y evitar que se interrumpa el flujo de pagos en la economía. La postergación del pago de obligaciones con el Estado y con entidades financieras fueron las herramientas más utilizadas. Para permitir la reprogramación, reestructuración y renegociación de los créditos privados, muchos países modificaron la regulación bancaria, con medidas como la admisión de mayores niveles de endeudamiento y moratorias, la mantención de la clasificación de riesgo de los deudores, el incremento de los plazos de las garantías públicas, el desembolso de recursos públicos para la reprogramación de deudas y la refinanciación de créditos, y la asesoría pública a las empresas para la renegociación de créditos.
- Entre las condiciones que se busca modificar se encuentran los costos de apertura, las tasas de interés, los plazos de pago y los montos de las cuotas. Las microempresas y las empresas de menor tamaño han tenido un trato preferencial.
- Otras medidas para evitar la destrucción de capacidades buscan impedir los despidos. En muchos países se flexibilizaron los vínculos laborales y, más recientemente, se ofrecieron subsidios para el pago de los salarios. Estos últimos se aplican durante la emergencia y cuando las empresas cumplen ciertas condiciones: por ejemplo, sufrir una caída significativa en las ventas en el período de emergencia, o pertenecer a ciertas actividades productivas que se vieron muy afectadas.
- En general, acogerse a estos beneficios implica que, pasado el período de gracia, los trabajadores deberán volver a sus tareas habituales por un período mínimo determinado, sin reducciones salariales. La flexibilización de las jornadas y los salarios, la suspensión de pagos previsionales y el adelanto de las vacaciones para quienes puedan acceder a este beneficio son también medidas muy extendidas. „ Las medidas directas para apoyar la producción fueron poco utilizadas.
- Los gobiernos reforzaron los presupuestos públicos de salud para fortalecer sus capacidades y adquirir insumos mediante el sistema de compra pública. En ocasiones, este mecanismo se flexibilizó para acelerar las adquisiciones a través del trato directo sin mediar licitación, a la vez que los gobiernos fijaron precios máximos para la compra de insumos.
- Además de la compra pública, entre las escasas medidas de apoyo directo existen algunos programas para capacitar a las MIPYMES en materia digitalización o proveerles plataformas de venta en línea.

- Ello les permitiría adaptarse a la marcada reducción de las ventas presenciales. Solo cinco países adoptaron medidas específicas para apoyar a las empresas exportadoras. Entre ellas, destacan medidas tributarias como la aceleración del pago de reintegros o la postergación de pagos, así como la facilitación de algunas líneas de crédito para exportadores. „
- Sin embargo, algunas de las medidas de corto y mediano plazo mencionadas, en particular las referidas al empleo, no discriminan por tamaño de empresa, lo que permite que la ayuda se dirija también a las grandes empresas. Asimismo, en algunas de las medidas de crédito se establecen criterios diferentes para las empresas de mayor tamaño. „ „
- En 23 países de la región se adoptaron 91 medidas en las que se enfatiza la pertenencia a un sector para acceder a los beneficios. La mayor cantidad de medidas se dirigieron al sector del turismo y las MIPYMES agropecuarias y de alimentación, aunque hay diferencias geográficas en el tipo de medidas sectoriales implementadas o anunciadas. (CEPAL, 2020, págs. 10-13)

2.2.8 Actividad económica nacional

En El Salvador, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU), revisión 4 (Dirección General de Estadística y Censos de El Salvador [Digestyc], Ministerio de Economía [Minec], El Salvador, 2011) dentro de las ramas de actividad económica, se encuentran diversos sectores, tales como:

- (a) agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
- (b) industrias manufactureras
- (c) suministros de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado, (suministro de agua y alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento
- (e) construcción
- (f) comercio al por mayor y menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas
- (g) transporte y almacenamiento
- (h) alojamiento y servicios de comida

- (i) información y comunicación
- (j) actividades financieras y de seguros
- (k) actividades inmobiliarias
- (l) actividades de servicios profesionales, científicos y técnicos
- (m) actividades administrativas y servicios de apoyo
- (n) administración pública y defensa
- (ñ) planes de seguridad social de afiliación obligatoria
- (o) enseñanza
- (p) servicios sociales y relacionados con la salud humana
- (q) arte, esparcimiento y ocio, entre otros. (Corado, 2019, págs. 22-23)

La mayoría de los restaurantes constituyen una fuerza motriz muy particular por cuanto favorecen el crecimiento económico en todos los sectores, debido a que en ellos se ofrecen alimentos y bebidas, los cuales han sido preparados por el talento humano, a partir de recursos adquiridos en diversos sectores, tales como insumos, equipo, infraestructura, tecnología, servicios, etc.

La facturación final no solo incluye el costo de los insumos (materiales y mano de obra), sino que conlleva un valor agregado proveniente de los procesos internos de cada establecimiento. Como puede observarse, la actividad de los restaurantes favorece a un gran número de actividades económicas del país.

Adicionalmente al beneficio que los restaurantes producen a nivel de flujos de efectivo en la cadena de suministros, que favorece a muchas empresas y familias salvadoreñas, se puede afirmar que, en la facturación final hacia los clientes de los restaurantes, se produce el beneficio directo a la economía que corresponde al pago del impuesto al valor agregado (IVA).

Como en toda actividad económica, los restaurantes operan eficiente y eficazmente, si cuentan con talento humano que agregue valor en los procesos, en la cultura, en la calidad, etc. Esto permite realizar la misión y aporta para lograr la visión del negocio.

El talento humano que organiza los factores económicos, representado por los empresarios, generan nuevas ideas sobre qué producir y cómo hacerlo, toman decisiones de negocios y asumen riesgos que surgen a partir de la puesta en práctica de dichas habilidades empresariales.

2.2.9 Medidas de recuperación económica en El Salvador.

Las acciones de política dirigidas a estimular a la economía y la demanda laboral para enfrentar el impacto de la crisis por parte de El Salvador han sido tanto de política fiscal como de política monetaria.

En materia tributaria, se aprobó la suspensión de la Ley de Responsabilidad Fiscal para la Sostenibilidad de las Finanzas Públicas y el Desarrollo Social mientras dure la emergencia nacional.

Además, se aprobó un decreto para autorizar la emisión de títulos de valores de crédito que autoriza la obtención de recursos hasta por US\$2,000,000,000 para financiar el Fondo de Emergencia y de Recuperación y Reconstrucción Económica del País.

Y se tomaron otras medidas como la exoneración del pago de la contribución especial para el turismo, una prórroga para el pago del Impuesto sobre la Renta (ISR) y la modificación del Arancel Centroamericano de Importación (se establece 0% el arancel para productos alimenticios, medicamentos y productos higiénicos y de limpieza).

Por último, se definió un bono de compensación de US\$150.00 para los empleados públicos que realicen actividades para enfrentar el COVID-19 en instituciones como el Ministerio de Salud y otras.

En el pilar de apoyo al empleo y los ingresos entre las acciones más importantes para responder a la crisis están: se determinó que ningún trabajador podrá ser despedido si se encuentra en cuarentena ordenada por la autoridad de salud ni se le podrá reducir su salario.

Para ayudar a las empresas se van a otorgar créditos, se va a permitir reestructurar y refinanciar deudas en condiciones favorables y no se van a cobrar penalidades por no

pagar obligaciones crediticias. Y, a través de la Ley para facilitar el acceso al crédito, se van a agilizar los requisitos necesarios para acceder a los créditos.

En cuanto a las ayudas estatales, las cuarentenas ordenadas por las autoridades tendrán el mismo tratamiento de las incapacidades temporales por enfermedad común, el Plan de Respuesta y Alivio incluye la suspensión de los pagos de las facturas de agua, energía eléctrica y telecomunicaciones por dos meses y se mantiene la prestación de servicios de salud del ISSS aun si la persona está desempleada o con contrato suspendido o cuyos empleadores han caído en mora en pagos de planillas y para trabajadores independientes que cotizan.

También se aprobó un bono de compensación mensual de \$300 por vivienda a las personas que no tengan trabajo, ni ingreso permanente siempre que cumplan la cuarentena domiciliar por 30 días y la Defensoría del Consumidor velará porque se mantengan los precios de los alimentos de la canasta básica y proteger los ingresos de las personas. (Organización Internacional de Trabajo, 2020, pág. 6)

2.2.10 Recomendaciones de acciones y políticas económicas ante la pandemia.

Principales recomendaciones en materia de económica ante la pandemia del COVID-19:

Producción y crecimiento económico: Desde un punto de vista económico, el soporte de las pérdidas reales debería centralizarse en el gobierno, dado que la pandemia conlleva riesgos no asegurables. Es preciso desarrollar una serie de fases para la recuperación de la economía, entrando en las fases de corto plazo amortiguar impactos ante la caída de la actividad económica, absorber el shock y disminuir costos.

A mediano plazo, en la transición para la normalización, se recomienda gradualidad en el levantamiento de medidas de contención, estimular la oferta y demanda agregada de forma simultánea, y proveer recursos para estimular la reactivación económica. A largo plazo, la comunidad mundial se enfrenta a reformar la globalización profundamente dado que no ha funcionado como se esperaba.

Políticas industriales que permitan fortalecer capacidades productivas y generación de nuevos sectores estratégicos y productivos son de relevancia para la región. Aprender de la crisis y avanzar las reformas estructurales haciendo énfasis en un crecimiento

económico que incluya la sostenibilidad ambiental, la toma en cuenta del cambio climático, y la inclusión. El desarrollo de sanos marcos de política fiscal puede apoyar a una recuperación resiliente

Fiscal: En países en desarrollo es imperativo expandir el espacio fiscal lo que requiere acceder a condiciones de financiamiento favorables, relajar metas fiscales y procurar el uso de fondos de ahorro, flexibilizar para redirigir presupuestos estatales, revisar leyes de responsabilidad y reglas fiscales pro cíclicas que solo se enfocan en el gasto y no en los ingresos ya que como explica el BID (2020) las medidas sanitarias incluyen un cierre parcial de las economías y el distanciamiento social. Sin embargo, esto no será suficiente si la cooperación internacional y organizaciones multilaterales no brindan apoyo mediante el diseño de nuevos instrumentos técnicos y financieros, así como considerar la posibilidad de conceder préstamos con bajos intereses y ofrecer alivio y aplazamiento de la deuda, además, la cooperación internacional debería dar apoyo a respuestas basadas en condiciones locales.

Si bien, para países con poco espacio fiscal se recomiendan medidas de alivio y no de incentivo, destacan algunas medidas recomendadas para las empresas del sector privado como el aplazamiento del pago de impuestos y cotizaciones a la seguridad social, así como considerar inyecciones equitativas para prevenir que empresas altamente productivas salgan del mercado.

Mientras que para la población en general también se recomienda proceder a la desgravación fiscal, retrasar plazos de prestación de presentación de declaraciones de impuesto o exenciones de los mismos, reducciones temporales de pagos y cargos de seguridad social y agilizar devoluciones tomando en cuenta el criterio de focalización y transitoriedad, moratoria temporal de IVA a alimentos de canasta básica, medicamentos y equipos médicos, prórrogas en pagos de electricidad, agua o gas o prohibiciones al corte de estos, y acuerdo con bancos y aseguradoras para prohibir desahucio a hogares que no pagan hipotecas temporalmente.

Finalmente, a corto plazo el principal desafío es evitar un colapso de los sistemas de salud aumentando el gasto sanitario y a mediano plazo invirtiendo en infraestructura en ese sector. Es clave para la reactivación priorizar medidas sanitarias para reducir de manera confiable los riesgos de infección que impiden la actividad económica. Nuevamente, en el ámbito fiscal es de suma relevancia que se establezcan mecanismos de focalización efectivos.

Financiera: Evitar una crisis financiera debería ser prioridad para los gobiernos dados los riesgos existentes, significando para bancos centrales como elemento clave e importante garantizar la liquidez y garantizar el funcionamiento y estabilidad del sistema financiero.

La consideración de crédito sin intereses a empresas para pago de salarios y apertura de líneas de crédito especiales es la principal medida presentada (dirigidas a sectores estratégicos)

También se incluye entre las medidas aplazamiento de pago de préstamos, alivio regulatorio y dependiendo de la gravedad, moratoria de la deuda y ajustes para el calendario del pago de esta que podrían evitar impagos costosos

Una medida importante es la intervención directa de los gobiernos, a través de compra de bonos o respaldo de programas de compra de activos y proporcional capital de operaciones con préstamos (financiar deuda privada y transferir riesgos y pérdidas a balances públicos) o financiamientos parciales para evitar despidos en empresas, generar esquemas de soporte de salario y proveer apoyo en su solvencia.

Acciones para preservar la liquidez a través de reducir tasas de interés de bancos centrales para abordar deuda pública y privada se ponen en consideración.

A mediano plazo, garantizar la estabilidad económica y financiera significa una recuperación más rápida de la crisis, contener y regular el desacoplamiento de los mercados financieros se vuelve necesario ante crisis como la presente. Se remarca la importancia para países en desarrollo, con restricciones financieras y con espacio fiscal reducido como El Salvador, de recibir apoyo financiero internacional para fortalecer la recuperación y proveer recursos a través de préstamos con bajos intereses y alivio a la deuda.

MIPYMES: Se impulsa el apoyo a MIPYMES para prevenir bancarrotas y pérdidas de trabajo. Garantizar la disponibilidad de financiamiento y liquidez en un contexto de necesidades de capital humano es vital para MIPYMES, con el apoyo de gobiernos, instituciones e intermediarios financieros y bancos, con medidas condicionadas (como subsidios salariales) para que se orienten a mantener empleos. Se ofrecen incentivos como aplazamiento y moratoria de pago de impuestos, créditos empresariales y cotizaciones a la seguridad social, así como renegociación de préstamos con condiciones más blandas. Acceso a préstamos subsidiados, garantías de crédito, créditos sin intereses, y provisión de capital pueden ser medidas efectivas, sin embargo, esto puede

ser limitado en países donde el acceso a crédito para MIPYMES es reducido, se da énfasis en apoyo a MIPYMES con mayor proporción de mujeres y emprendimientos de mujeres.

A mediano y largo plazo, garantizar la estabilidad económica y financiera de las empresas, y la capacidad productiva básica permanece intacta, se podría acelerar la recuperación. Existen retos estructurales en países en desarrollo en términos de MIPYME que deben enfrentarse, como las restricciones financieras, requiriendo mejorar la disponibilidad financiera para necesidad de capital urgente con medidas como préstamos temporales del gobierno con riesgo compartido a través de garantías de crédito público o compras gubernamentales a MIPYMES. Mejorar el acceso, otorgar facilidades de higiene e impulsar encadenamientos clave incorporando a las MIPYME resulta valioso en esta etapa. (Alas Vides, 2020)

2.2.11 Generalidades de conceptualización de restaurantes.

Empresas de restauración: Las empresas de restauración se pueden definir como aquellas empresas que ofrecen a los clientes servicios profesionales de alimentación y/o bebidas.

Dichas empresas de restauración puede ser divididas en varios tipos como son: Restaurantes, Cafeterías, Tabernas, Cafés- Burger.

Los restaurantes son aquellos establecimientos, que sirven al público comida y bebida a un precio determinado para ser consumidas en el mismo local. Sin embargo con el pasar de los años ha evolucionado dando lugar al consumo a domicilio.

Las cafeterías son aquellos establecimientos que sirven además de helados, batidos, refrescos, infusiones y bebidas, por un precio determinado, platos fríos y calientes, simples o combinados.

Las tabernas y los cafés- burger son aquellos que sirven bebidas frías o calientes, así como también comida, el rasgo principal es la tipología de alimentos que se sirven es decir comida rápida. (Publicaciones Vértice SL, 2007)

La Real Academia española define el término restaurante como un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precios para ser consumidas en el mismo local. El término restaurante proviene del francés restaurant, palabra que fue

utilizada por primera vez en el año 1765. Igualmente Guerra en el 2009, determina que el término restaurante está relacionado con el término Restauración, que tuvo su origen en el entorno de la revolución francesa, cuando los grandes chef se vieron sin empleo en la casa de los nobles y pusieron su oficio de alta cocina al servicio de la burguesía, esto dio origen a los restaurantes desde hace ya más de 200 años. (Vergara de la Ossa, 2018)

2.2.12 Impacto de Pandemia del Covid en Restaurantes.

El covid-19 inicia con un aislamiento obligatorio en marzo de 2020 que obligo a hoteles, restaurantes, agencias de viajes y todos los demás prestadores de servicios turísticos a detener sus operaciones. Uno de los prestadores de servicios turísticos más afectados durante la pandemia han sido las agencias de viajes, hoteles y restaurantes.

La implementación de las medidas sanitarias han significado un reto importante para los empresarios, especialmente para las pymes turísticas, quienes no cuentan con robustos ingresos, planes de contingencia o planeación estratégica sólida, para enfrentar situaciones como estas, es allí donde surge la importancia de una manejo administrativo óptimo “que permita a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección”. (Fernandez Saldaña, 2020)

Lamentablemente los microempresarios propietarios de los restaurantes se ven seriamente afectados por las medidas de confinamiento que se han decretado en el país debido a la pandemia del Coronavirus. El COVID-19 es una enfermedad respiratoria que ha tenido un impacto mundial, generando complicaciones en los sistemas sanitarios incluso de los países desarrollados, el virus se originó en una de las zonas industriales densamente pobladas de China, y desde entonces se ha propagado por el resto del mundo, incluyendo a El Salvador.

A raíz de dicha situación los restauranteros se enfrentan a muchos problemas, debido a las medidas de confinamiento y cierre de la actividad económica para evitar el contagio masivo a nivel nacional. La noche del sábado 21 de marzo, tras una serie de operativos policiales y militares en diferentes puntos de país que iniciaron desde las 6:00 p.m., el presidente de El Salvador, Nayib Bukele, anunció la medida más drástica de todas las que ha tomado para enfrentar la pandemia COVID-19: una cuarentena general obligatoria de 30 días. Con excepción de las personas que se dedican a actividades esenciales como Salud, Agricultura, Transporte, Industria de Alimentos, etc

El cierre de los negocios de comida decretado por el gobierno, fue anunciado el 17 de marzo como medida para evitar el contagio de coronavirus, también implicó la prohibición del servicio en mesa, por lo que solo podrían seguir funcionando con servicio para llevar o a domicilio.

El gobierno de El Salvador, a pesar de tomar medidas muy drásticas para detener el contagio del COVID-19, también otorgó diferentes beneficios, como el bono de \$300 dólares, a las personas que se ven afectadas por la pandemia, se postergo por tres meses el pago de los servicios de agua, electricidad, el pago de las cuotas por préstamos financieros, entre otros.

Pero los restaurantes se enfrentan a una difícil situación, debido a que si bien es cierto el gobierno ha otorgado ciertos beneficios, el cierre de sus operaciones implica la necesidad de recurrir a medidas que no se tenían planeadas, como en algunos casos el 50% del salario a sus trabajadores, los compromisos financieros que estos tienen; los pagos de luz, agua, se han exonerado durante tres meses.

Los microempresarios tienden a tener dificultades, ya que son empresas de subsistencia que no poseen capital de inversión, para realizar mejoras de infraestructura en sus locales, esto a su vez, es un factor que no permite obtener un crecimiento acelerado en los restaurantes de la laguna, algunos de ellos solo logran vender para sustentar sus necesidades básicas; sus utilidades no les permiten hacer inversiones en sus instalaciones ya sea de infraestructura del local ,así como de la obtención de utensilios de cocina o modernización de cocinas. (Hernández Quinteros, Alvarado Alvarado, & Zavala Molina, 2020)

2.2.13 Valoración del impacto por Asociación de Restaurantes del El Salvador (ARES).

El presidente de la Asociación de Restaurantes de El Salvador (ARES) en la edición del 2021, expresa que tras la pandemia del Covid-19 se viven momentos complejos y difíciles de los últimos años. Uno de los impacto fue cese de la economía del país; y cierre los establecimientos por meses, algunos hasta nuevo aviso y otros en forma definitiva.

Según los describe Leonardo Guzmán , presidente de ARES: “El virus no solo nos obligó a cerrar , si no a enfrentar esta terrible situación y sobre todo a reinventarnos, buscar una manera de salir adelante y sobrevivir; tener una respuesta rápida a lo que estaba sucediendo, generar una reestructura y una adaptación que nos llevaron al límite. Tomamos medidas inmediatas para poder sobrevivir; nos hemos reinventado, cambiado nuestros menús, nuestros establecimientos, cumpliendo las medidas de bioseguridad, la atención a nuestros clientes y nos estamos esmerando para cada día ser mejores.

En el artículo también manifiesta que ARES estuvo presente y busco entre todas soluciones y el apoyo para el gremio. Destaca que los propietarios deben adaptarse a los nuevos tiempos. El mensaje es claro de ARES es: “la única manera de salir adelante es mirar al futuro, en forma conjunta, de manera responsable, empática, creer profundamente que la “unión es la fuerza”.

2.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS Y VARIABLES.

1. Factores clave: Hace referencia a todos aquellos elementos fundamentales que intervienen a una recuperación económica favorable para la empresa.
2. Impuesto de valor agregado (IVA): Es una figura fiscal aplicable en un gran número de países, y cuyo principio básico consiste en que su pago se efectúa en cada fase del proceso productivo sobre el valor agregado en cada fase.
3. Impuesto sobre la renta: Es un impuesto que grava los beneficios económicos obtenidos por personas, empresas, u otras entidades legales.
4. Ingresos fiscales: Son aquellos que recauda el Estado para financiar las actividades del sector público, tales como impuestos, derechos, productos y aprovechamientos.

5. Innovación: Hace referencia a la implementación de nuevos procesos, ideas, servicios o productos con el objetivo de impulsar los resultados finales.
6. Inversión: Debido a la pérdida total o parcial de capital económico de la empresa se es necesario la inyección de capital económico que ayudará a solventar gastos y mantendrá la subsistencia de la empresa.
7. Manual de las mejores prácticas de la recuperación económica: Herramienta utilizada que permite guiar y servir como base para la gestión de los recursos de una empresa en ámbitos económicos, sociales y ambientales, bajo la implementación de acciones y prácticas empresariales sostenibles.
8. Marketing: Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto. Ante el evento de la recuperación económica esta es la técnica que permite la captación de clientes para la empresa.
9. Mediana empresa: Son los negocios dedicados al comercio que tiene desde 31 hasta 100 trabajadores.
10. Medidas de bioseguridad: Son el conjunto de conductas mínimas a ser adoptadas, a fin de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente.
11. Medidas de confinamiento: Es una intervención que se aplica a nivel comunitario, es decir cuarentenas, medidas tradicionales para prevenir la difusión de las epidemias.
12. Mejora continua: Se entiende como un esfuerzo constante para mejorar todos los procesos de una empresa. Se basa en la idea de que un flujo permanente de pequeñas mejoras, ejecutadas de forma ininterrumpida, tendrá resultados transformadores y que buscará mantener la calidad de los productos.
13. Optimización de recursos: La optimización de los procesos y los recursos trata de establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde la organización.

14. Pandemia covid-19: Es un brote epidémico distribuido en regiones geográficas extensas (por ejemplo, varios continentes), causada por el virus SARS-CoV-2 y que provoca enfermedad respiratoria con afectación pulmonar.

15. Proceso de recuperación económica: Conjunto de estrategias reflejadas en fases sucesivas que buscan la inyección de ingresos económicos a la empresa para su subsistencia. Es la fase con la que comienza un nuevo ciclo económico. Hace referencia a un momento en el que la economía, tras una crisis, comienza a experimentar un crecimiento

16. Protocolos sanitarios: Son diferentes medidas que se formulan para el cumplimiento en un territorio con finalidad de evitar la propagación de una enfermedad.

17. Restaurantes pequeños: Esta recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, de 50 trabajadores como máximo.

18. Uso de estrategias de marketing: Es un proceso interno de las empresas por el cual se planifica con antelación la forma de aumentar y satisfacer la demanda de productos y servicios que tienen una finalidad mercantil, mediante la creación, promoción y distribución física o digital de tales mercancías o servicios.

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS.

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existirán factores que inciden en el proceso de recuperación económica de los pequeños restaurantes de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.

2.4.2 HIPÓTESIS NULA.

No existirán factores que inciden en el proceso de recuperación económica de los pequeños restaurantes de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19

2.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Ho: Existirán factores que inciden en el proceso de recuperación económica de los pequeños restaurantes de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19.

Variable	Definición	Definición	Indicador
Variables independiente:	conceptual	operacional	
Factores clave	Elementos que influyen en una situación de recuperación del estado financiero.	Elementos de pequeños restaurantes que influyen en que produzca una recuperación económica.	<ul style="list-style-type: none"> • Costos de insumos de producción. • Administración de la planilla de empleados. • Inversión en servicio a domicilio. • Uso de redes sociales para comercialización. • Estrategias para aumentar las ventas. • Alianzas con clientes y proveedores.

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador
Recuperación económica	Es la fase que hace referencia a un momento en el que la economía, tras una crisis, comienza a experimentar un crecimiento	Es la fase de crecimiento económico después de la pandemia de Covid-19.	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de ventas. • Ingresos y egresos económicos. • Solvencia económica. • Pago de obligaciones crediticias. • Apoyo financiero por parte del gobierno. • Plan de reserva o ahorros.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

Enfoque de la investigación:

Cuantitativo; ya que las mediciones de los resultados fueron de tipo numérica estadística.

Según el alcance:

Descriptivo; debido a que la investigación busca describir los factores relacionados a la recuperación económica post covid de los pequeños restaurantes.

Según el diseño:

No experimental; la investigación no manipulo las variables en estudio si no que estas fueron estudiadas en su estado natural y normal.

Transversal; para el presente estudio se realizó el registro de datos en un momento único en el tiempo.

3.2 MÉTODO

El método es un elemento indispensable para obtener un conocimiento verídico en un proceso de investigación, y en esta ocasión ayuda a conseguir los elementos que determinan el rumbo de la investigación.

El método utilizado para esta investigación es el hipotético deductivo, el cual permite analizar el fenómeno, establecer hipótesis y comprobarlas o refutarlas, comparando con la realidad del momento y la experiencia empírica.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población está constituida por los pequeños restaurantes de la ciudad de San Miguel.

Para tal efecto se comprende como restaurante pequeño aquellos que están comprendidos entre 10 a 49 empleados.

3.3.2 Muestra

Debido a que no se dispone de un censo que certifique la cantidad de restaurantes pequeños, se tomó como muestra los principales restaurantes que se mantuvieron en operación en el periodo de reapertura durante la pandemia.

Listado de restaurantes a investigar.

1. El Mondongo Mary
2. Asados del campo
3. El Mondongo
4. El Taurino
5. Lesly
6. China House
7. Chino Tony
8. Lucky Dragon
9. Torolomo
10. Zona Cero
11. Los Poblanos
12. El Brazador
13. La Familia
14. Don Beto
15. El Barrilito

3.3.3 Tipo de muestreo

No probabilístico por conveniencia, es una técnica utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso. Cada elemento de la población puede ser un participante y es elegible para ser parte de la muestra.

3.4 TÉCNICAS

Encuesta: Mediante el uso de una encuesta cerrada dirigida a los encargados de los pequeños restaurantes que integren el estudio, la cual fue guiada por el instrumento, por lo que fue de tipo mixta tanto preguntas abiertas y cerradas.

3.5 INSTRUMENTO

Cuestionario: Esta fue suministrada a los encargados de los pequeños restaurantes que integren el estudio.

3.6 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Definición del tema de investigación: Principalmente se define la problemática a estudiar, el tiempo y espacio en la que se desarrolló la investigación.

Estructuración del perfil de investigación: Definiendo el tema de investigación se formuló el planteamiento del problema.

Formulación del proyecto: Se estructuro el anteproyecto de investigación integrado por los elementos que conforman la propuesta de investigación.

Recolección de datos: Los integrantes del grupo de investigación visitaron los pequeños restaurantes para realización de la recolección de información a los encargados de los sitios que integren el estudio.

3.7 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Después de haber suministrado el cuestionario, el cual sirvió para recopilación de los datos que se tabularon.

Para la tabulación se ingresaron los datos en tablas simples que contenían las frecuencias y porcentajes utilizando el sistema Microsoft Excel.

Posteriormente se realizaron las gráficas para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO 4: HALLAZGOS EN LA INVESTIGACIÓN.

4.1 PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Pregunta 1: ¿La pandemia Covid-19 afecto a su establecimiento?; De ser afirmativa (Si), de qué forma

Objetivo: Conocer el nivel de afectación por la pandemia Covid-19 en los establecimientos de comida.

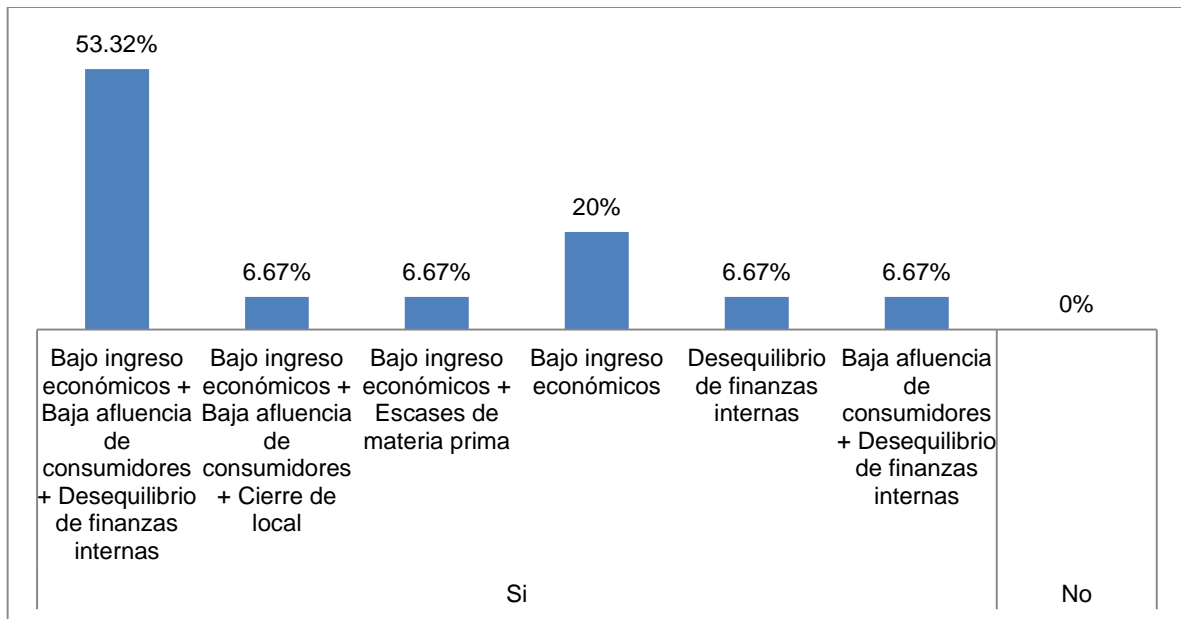
TABLA 1.

Afectación de la pandemia Covid-19 a los establecimientos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo ingreso económicos + Baja afluencia de consumidores + Desequilibrio de finanzas internas	8	53.32%
Bajo ingreso económicos + Baja afluencia de consumidores + Cierre de local	1	6.67%
Si Bajo ingreso económicos + Escases de materia prima	1	6.67%
Bajo ingreso económicos	3	20%
Desequilibrio de finanzas internas	1	6.67%
Baja afluencia de consumidores + Desequilibrio de finanzas internas	1	6.67%
No	0	0%
Total	15	100%

GRÁFICA 1

Afectación de la pandemia Covid-19 a los establecimientos.



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis: El 100% de los establecimientos que integraron el estudio, todos han sido afectados por la pandemia Covid-19, dentro de ellas, en su mayoría el 53.32% han sido afectados por bajo ingreso económicos, baja afluencia de consumidores y un desequilibrio de finanzas internas, el 20% solo presentó bajos ingresos económicos solamente, con igualdad de 6.67% se presentó efectos tales como: Bajo ingreso económicos más baja afluencia de consumidores más cierre de local, otro efecto con la misma proporción fue el bajo ingreso económicos + Escases de materia prima, en otro restaurante se presentó desequilibrio de finanzas internas, en otro se presentó baja afluencia de consumidores + Desequilibrio de finanzas internas.

Interpretación: El efecto más presentado fue el bajo ingreso económico, baja afluencia de consumidores y un desequilibrio de finanzas internas, aunque el efecto más presentado fue el bajo ingreso económico, generando así una ausencia de entradas económicas y un desequilibrio vital en la supervivencia del establecimiento.

Pregunta 2: ¿La pandemia Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados?

Objetivo: Conocer si la pandemia de Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados.

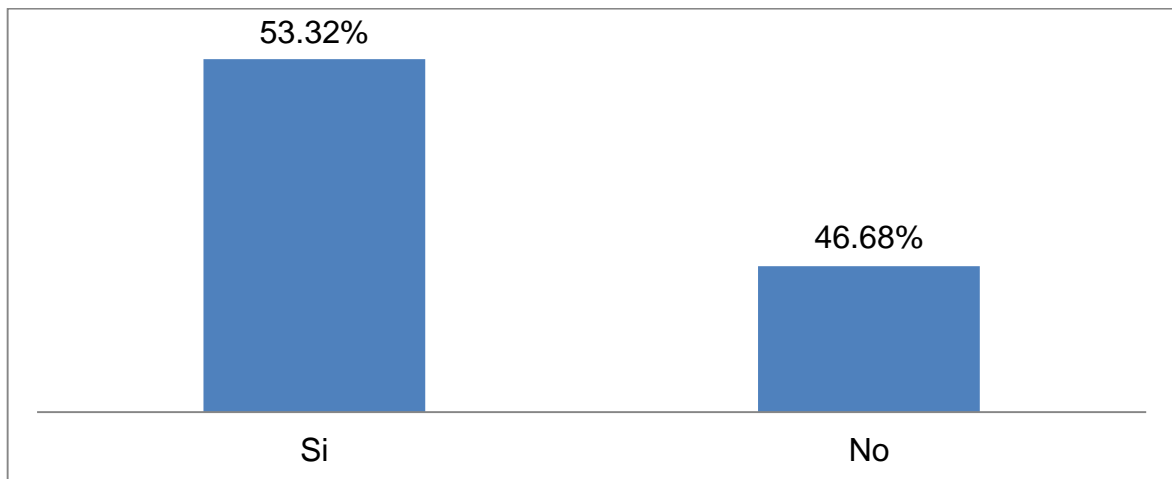
TABLA 2.

La pandemia Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.32%
No	7	46.68%
Total	15	100%

GRÁFICA 2

La pandemia Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Al cuestionar a los establecimientos que ingresaron al estudio si la pandemia Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados, en el 53.32% de los establecimientos si hubo reducción de la cantidad de personal, mientras que en el 46.68% no genero despidos.

Interpretación:

En su mayoría de los casos la pandemia del Covid-19 provoco despidos, por la insuficiencia de capital para el pago de los mimos afectando así la economía de los empleados.

Pregunta 3: ¿Cómo administro sus finanzas durante el cierre de la pandemia?

Objetivo: Investigar los mecanismos de administración financiera durante el cierre de la pandemia.

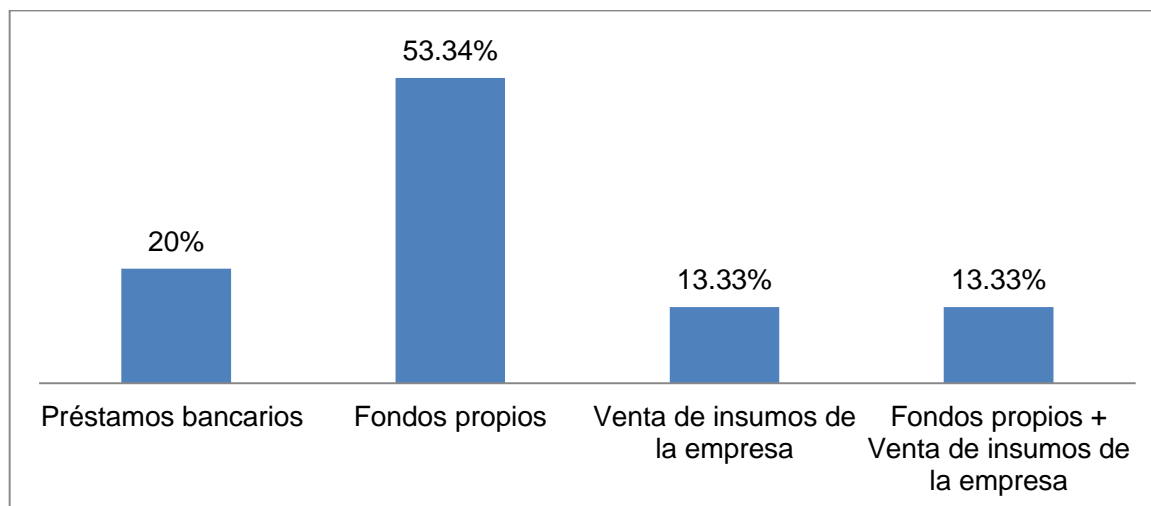
TABLA 3

Administración de finanzas durante el cierre de la pandemia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Préstamos bancarios	3	20%
Fondos propios	8	53.34%
Venta de insumos de la empresa	2	13.33%
Fondos propios + Venta de insumos de la empresa	2	13.33%
Total	15	100%

GRÁFICA 3

Administración de finanzas durante el cierre de la pandemia



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Según lo expresado por los encargados de los restaurantes que integraron el estudio, el 53.34% administro sus finanzas por fondos propios, el 20% realizo préstamos bancarios, el 13.33% realizo ventas e insumos que pertenecían al restaurante y el 13.33% utilizó fondos propios como también venta de insumos de la empresa.

Interpretación:

En su mayoría de los restaurantes encuestados subsistieron financieramente por fondos propios, en él se describe que se tenía un ahorro para cualquier eventualidad del negocio.

Pregunta 4: ¿Su negocio contaba con un plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19?

Objetivo: Conocer si el negocio contaba con un plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19.

TABLA 4

Plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.32%
No	7	46.68%
Total	15	100%

GRÁFICO 4

Plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

En el 53.32% de los restaurantes que integraron el estudio existía un plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19, caso contrario al 46.68% de los restaurantes pequeños que no tenían un ahorro financiero de forma interna.

Interpretación:

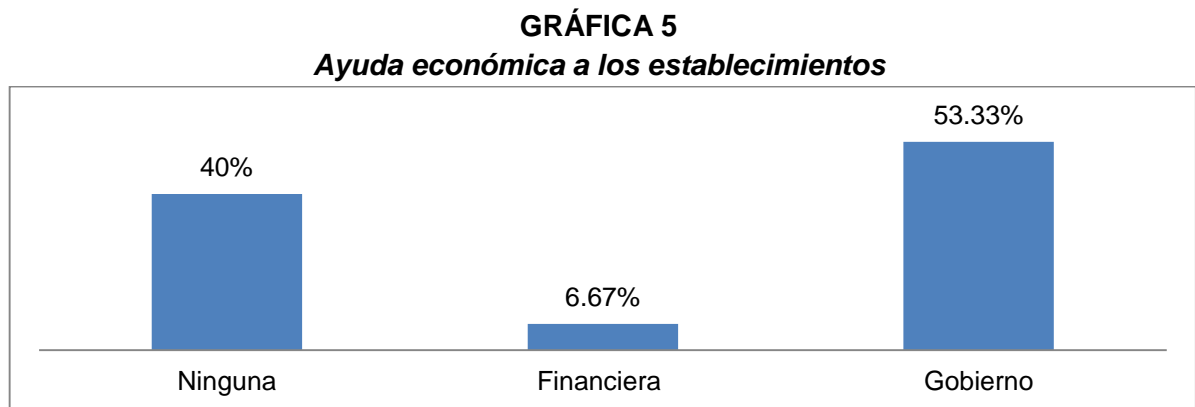
En su mayoría de los restaurantes pequeños tenían una reserva financiera, por lo que se tenía un ahorro interno destinado para crisis económicas que pudiera afectar las finanzas internas del negocio.

Pregunta 5: ¿Recibió algún tipo de ayuda económica?

Objetivo: Investigar si los restaurantes pequeños recibieron algún tipo de ayuda económica.

TABLA 5
Ayuda económica a los establecimientos.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	6	40%
Financiera	1	6.67%
Gobierno	8	53.33%
Total	15	100%



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

De los establecimientos que integraron el estudio el 53.33% recibió ayuda del gobierno central, el 40% no recibió ayuda económica y el 6.67% optó a un préstamo bancario.

Interpretación:

En su mayoría de los restaurantes encuestados la mayoría recibieron por parte del gobierno una ayuda económica. Esto fue por medio de un bono económico para la

recuperación y la facilidad de préstamos con año de gracia, lo que eran medidas que ayudaba a restablecer la administración financiera del restaurante dentro del proceso de recuperación post pandemia.

Pregunta 6: ¿Qué estrategias utilizo para mantener su negocio después de la pandémica de Covid-19?

Objetivo: Conocer las estrategias aplicadas por los establecimientos para mantener su negocio después de la pandémica de Covid-19.

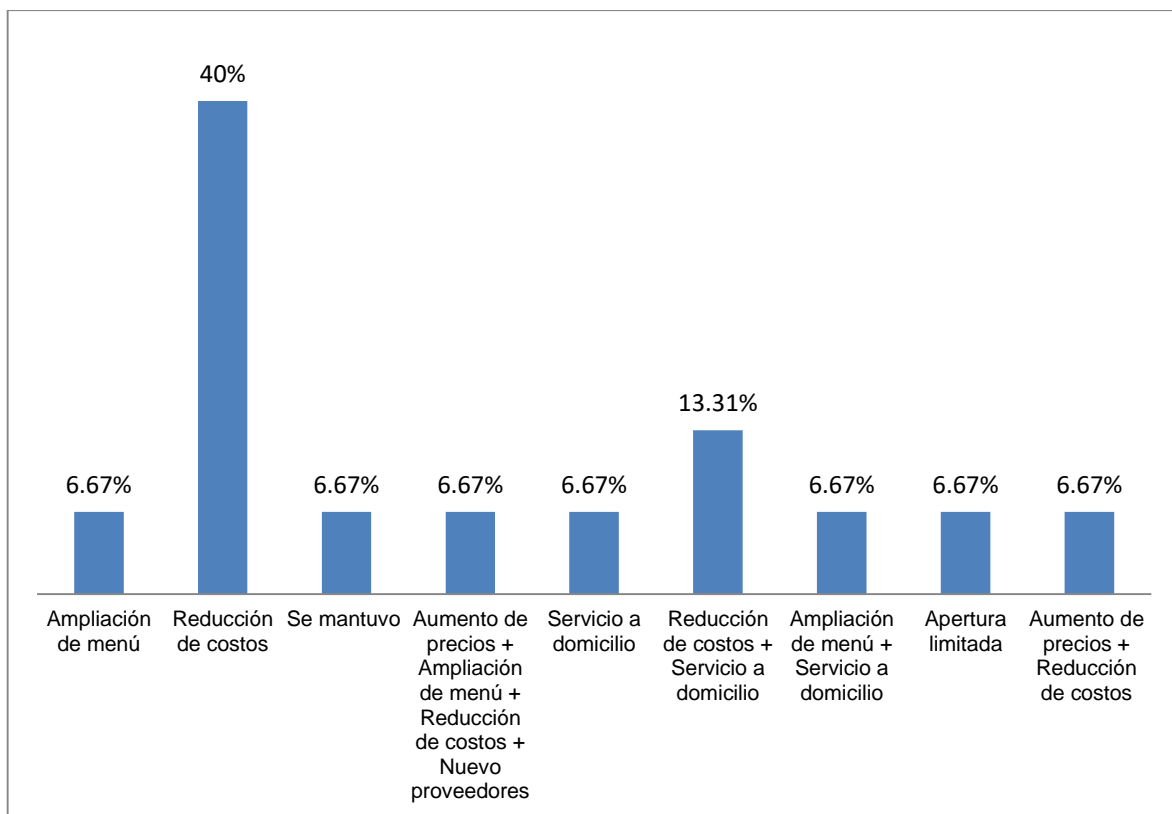
TABLA 6

Uso de estrategias para mantener el negocio después de la pandémica de Covid-19

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ampliación de menú	1	6.67%
Reducción de costos	6	40%
Se mantuvo	1	6.67%
Aumento de precios + Ampliación de menú + Reducción de costos + Nuevo proveedores	1	6.67%
Servicio a domicilio	1	6.67%
Reducción de costos + Servicio a domicilio	2	13.31%
Ampliación de menú + Servicio a domicilio	1	6.67%
Apertura limitada	1	6.67%
Aumento de precios + Reducción de costos	1	6.67%
Total	15	100%

GRÁFICA 6

Uso de estrategias para mantener el negocio después de la pandémica de Covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Al indagar las estrategias puestas en práctica por los establecimientos que integraron el estudio después de la pandemia del Covid-19, el 40% en su mayoría redujeron sus costos internos, el 13.31% aplicaron la reducción de costos y servicio a domicilio, el 6.67% ampliaron su menú, el 6.67% se mantuvo con las finanzas propias, el 6.67% aumento sus precios, ampliaron el menú y seleccionaron nuevos proveedores, el 6.67% genero el servicio a domicilio, el 6.67% amplio su menú y proveo a sus clientes el servicio a domicilio, el 6.67% genero un apertura limitada y el 6.67% restante aumento los precios y redujo los costos internos.

Interpretación:

Como estrategia aplicada en la mayoría de los restaurantes pequeños en el proceso de recuperación económica de la pandemia de Covid-19 se redijeron costos internos y esto con la finalidad de establecer un equilibrio financiero que produjera un restablecimiento económico del negocio.

Pregunta 7: ¿Implemento innovación digital después de la pandémica de Covid-19?

Objetivo: Conocer si los restaurantes encuestados implementaron innovación digital después de la pandémica de Covid-19.

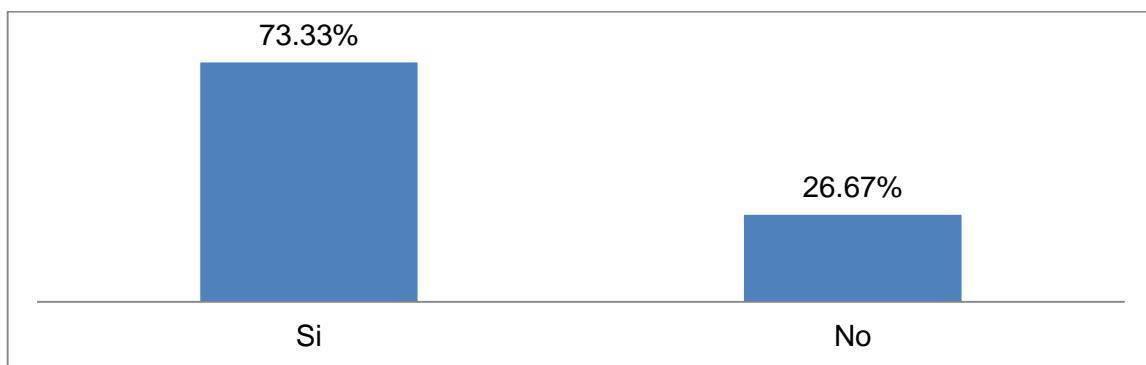
TABLA 7

Implementación de innovación digital después de la pandémica de covid-19

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73.33%
No	4	26.67%
Total	15	100%

GRÁFICA 7

Implementación de innovación digital después de la pandémica de covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Posterior al cierre de la pandemia el 73.33% de los establecimiento implementaron innovación digital, por el contrario, el 26.67% no implementaron la herramienta de innovación digital en el proceso de recuperación post pandemia.

Interpretación:

En la mayoría de restaurantes implementaron el uso de medios digitales para promocionar y dar publicidad a sus negocios utilizando las redes sociales como herramienta de apoyo para la atracción de clientes.

Pregunta 8: ¿Antes de la pandémica de Covid-19 tenía obligaciones crediticias?, De ser afirmativa (Si), pudo resolverlas o cumplir con sus cuotas:

Objetivo: Investigar si los restaurantes pequeños que tenían préstamos bancarios pudieron seguir cumpliendo con sus obligaciones.

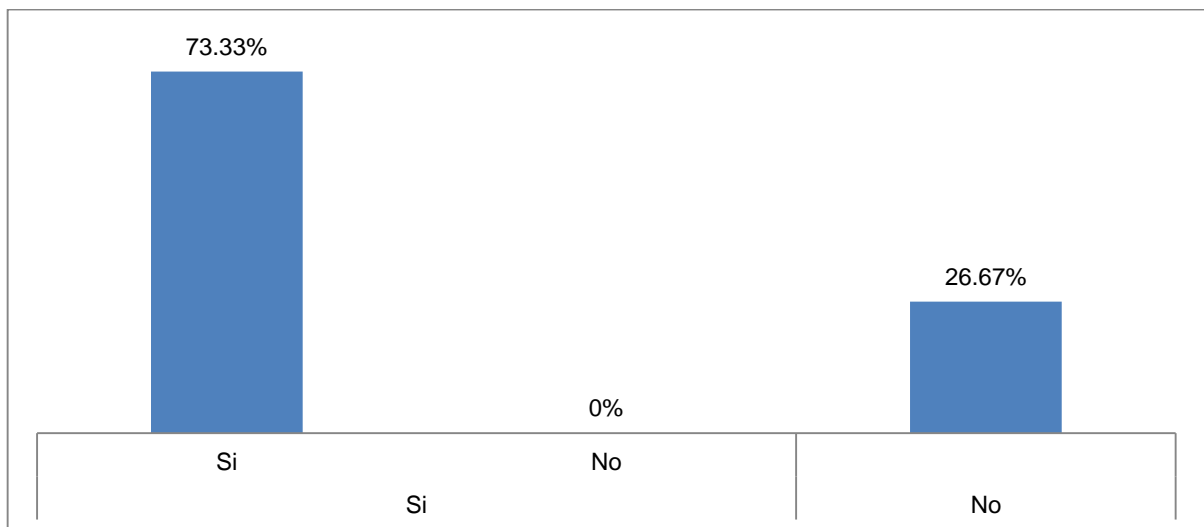
TABLA 8

Presencia de obligaciones crediticias antes de la pandémica de Covid-19

Opción		Frecuencia	Porcentaje
Si	Si	11	73.33%
	No	0	0%
No		4	26.67%
Total		15	100%

GRÁFICA 8

Presencia de obligaciones crediticias antes de la pandémica de Covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

En su mayoría de los establecimientos entrevistados el 73.33% si contaban con obligaciones crediticias antes de la pandemia del Covid-19, además todos de ese grupo pudieron seguir cumpliendo con sus obligaciones crediticias, a diferencia de un 26.67% que no tenían prestamos vigentes antes de la pandemia del Covid-19.

Interpretación:

En la mayoría de restaurantes pequeños tenían un préstamo bancario, ya que esta es una medida mayormente utilizada para establecerse económicamente, de igual manifiesta que pudo seguir pagando dicha obligación bancaria y no caer en impago.

Pregunta 9: ¿Contaba con servicio a domicilio antes de la pandemia?, De ser negativa (No) la respuesta, lo habilito después de la pandemia:

Objetivo: Investigar si los restaurantes pequeños contaban con servicio a domicilio antes de la pandemia.

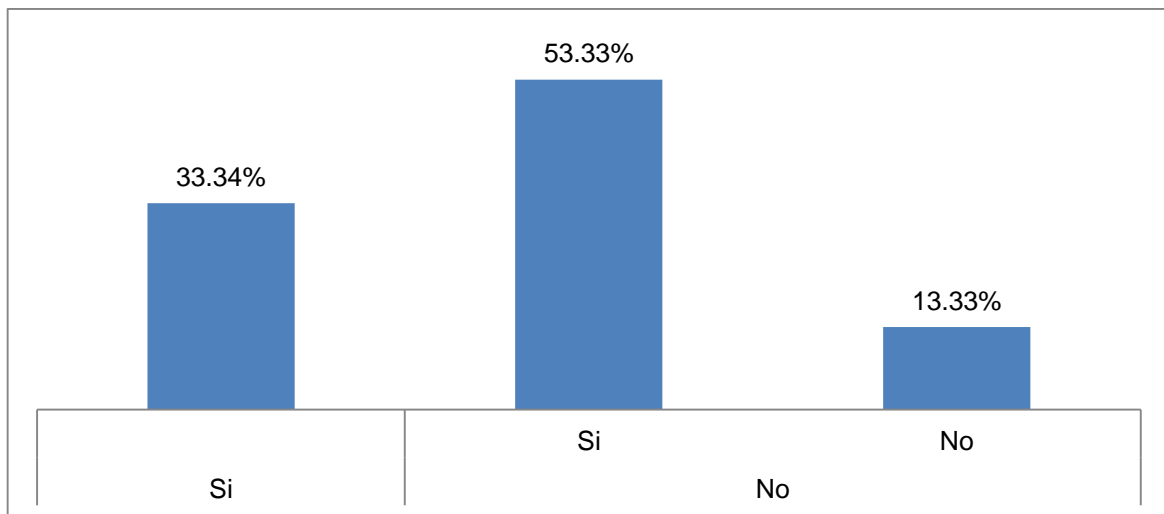
TABLA 9

Presencia de servicio a domicilio antes de la pandemia

Opción	Frecuencia	Porcentaje	
Si	5	33.34%	
No	Si	8	53.33%
	No	2	13.33%
Total	15	100%	

GRÁFICA 9

Presencia de servicio a domicilio antes de la pandemia



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Al investigar si los restaurantes que integraron el estudio contaban con servicio a domicilio antes de la pandemia, en su mayoría el 66.66% de los establecimientos no tenían dicho servicio, aunque de estos el 53.33% abrieron este servicio y el 13.33% no lo tenía y no lo abrieron y el 33.34% si contaba con servicio a domicilio desde antes de la pandemia de Covid-19.

Interpretación:

La mayoría de los restaurantes pequeños no tenían el servicio a domicilio, pero optaron por ponerlo ya que esto provee facilidad de adquisición de productos y se aumentan las ventas del negocio.

Pregunta 10: ¿Considera que las medidas de bioseguridad implementadas post Covid-19 afectaron la económica de la empresa?

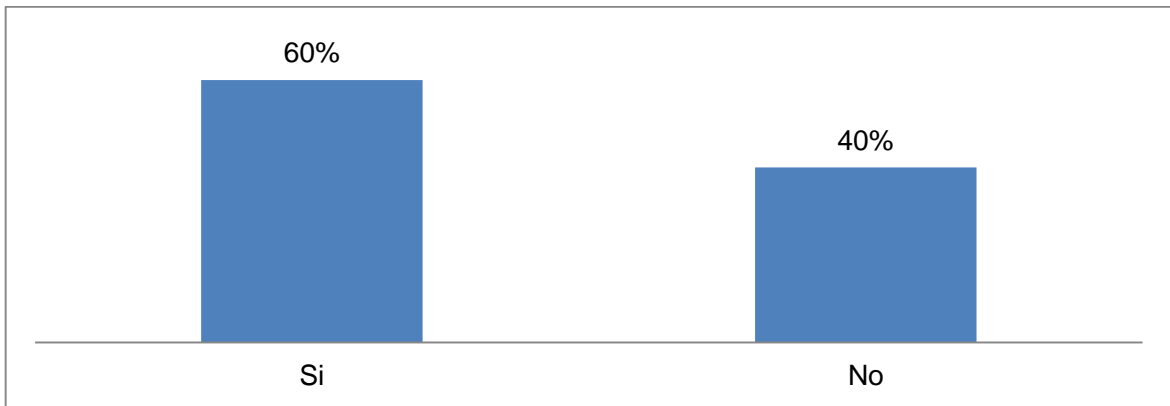
Objetivo: Conocer la percepción de los responsables de los restaurantes en relación a las medidas de bioseguridad implementadas post Covid-19 afectaron la económica de la empresa.

TABLA 10
Afectación de la económica de la empresa por las medidas de bioseguridad implementadas post Covid-19

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

GRAFICA 10

Afectación de la económica de la empresa por las medidas de bioseguridad implementadas post Covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Al 60% de los establecimientos que integraron el estudio, manifiestan que la aplicación de las medidas de bioseguridad si les han afectado económicos, el 40% considera que estas medidas no les han afectado en la economía de la empresa.

Interpretación:

La aplicación de las medidas de bioseguridad tales como: insumos de desinfección reglamentados por el ministerio y la reducción del número de mesas son medidas que le afectaron económicamente a la mayoría de los establecimientos de comida.

Pregunta 11: ¿Contaba con redes sociales en su negocio antes de la pandemia?; De ser negativa (No) la respuesta, lo habilito después de la pandemia:

Objetivo: Conocer el uso de redes sociales como herramienta de mercadeo en los restaurantes pequeños.

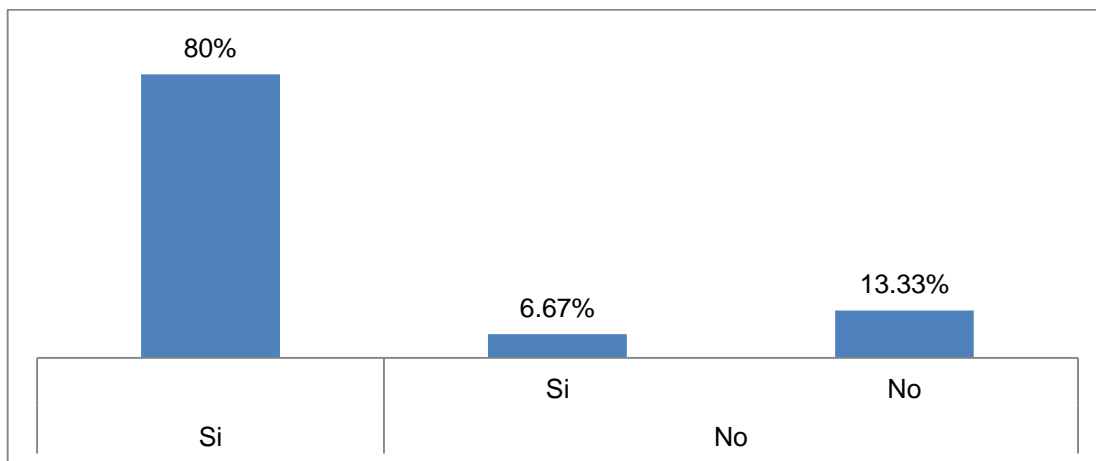
TABLA 11

Uso de redes sociales en el negocio antes de la pandemia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	Si	1 6.67%
	No	2 13.33%
Total	15	100%

GRÁFICA 11

Uso de redes sociales en el negocio antes de la pandemia



Fuente: tabla 11.

Análisis:

De los restaurantes que integraron el estudio, el 80% de ellos ya utilizaban redes sociales para promocionar sus negocios, mientras que el 20% no lo utilizaba, y dentro de este grupo el 13.33% no utilizo redes después de la pandemia, solo el 6.67% no tenía redes pero las utilizo post pandemia.

Interpretación:

La mayoría de los restaurantes pequeños, utilizaban redes sociales antes de la pandemia, siendo este recurso de mercado muy utilizado, ya que este permite la captación de nuevos clientes a través de la publicidad de los servicios ofertados.

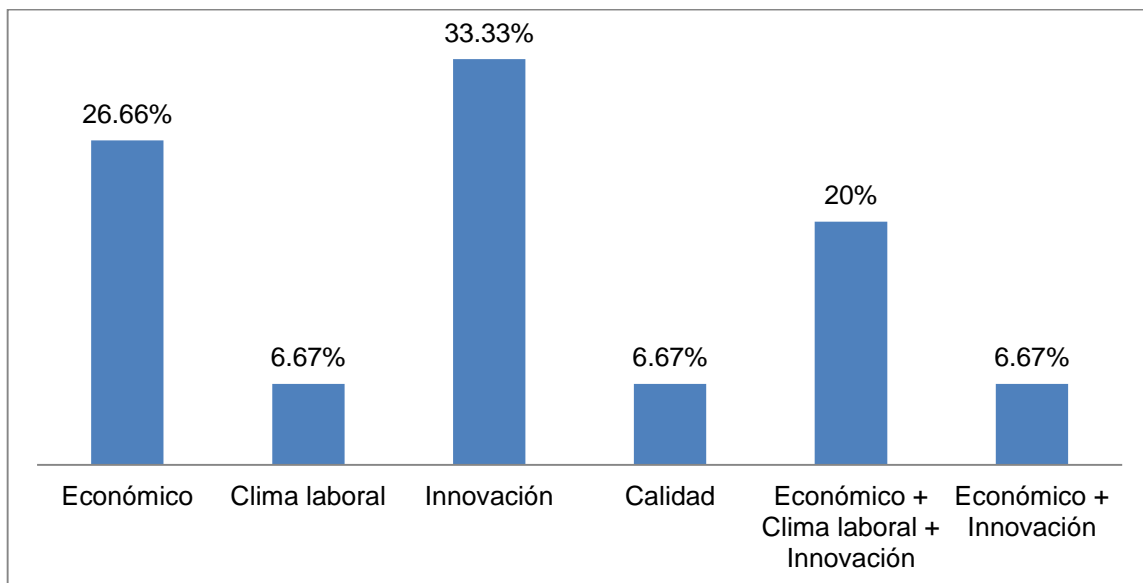
Pregunta 12: ¿Qué factor considera más importante para mantener su negocio?

Objetivo: Investigar que factor consideran los encargados de los establecimientos que integren el estudio es más importante para mantenerse financieramente.

TABLA 12
Percepción del factor más importante para mantener el negocio

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Económico	4	26.66%
Clima laboral	1	6.67%
Innovación	5	33.33%
Calidad	1	6.67%
Económico + Clima laboral + Innovación	3	20%
Económico + Innovación	1	6.67%
Total	15	100%

GRÁFICA 12
Percepción del factor más importante para mantener el negocio



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Según la percepción de los encargados de los establecimientos que integraron el estudio, el 33.33% considera que el factor más importante para mantener un negocio es la innovación, el 26.66% considera importante el factor económico, el 20% consideran que tanto el factor económico, el clima laboral y la innovación son los factores importantes, el 6.67% considera que el clima laboral, el 6.67% consideran que la calidad y el 6.67% restante consideran que tanto la económica como la innovación son los factores importantes.

Interpretación:

La mayoría de los restaurantes pequeños consideran que la innovación permite mantenerse en el mercado financiero, esto hace referencia a que el restaurante debe ir innovando en sus servicios según la preferencia de los consumidores y la innovación de la sociedad.

Pregunta 13: ¿Su empresa presentó pérdidas económicas?, De ser afirmativa (Si), Cuánto de dinero aproximadamente perdió durante la pandemia:

Objetivo: Identificar las medidas presentadas por los establecimientos de comida, durante el periodo de la pandemia.

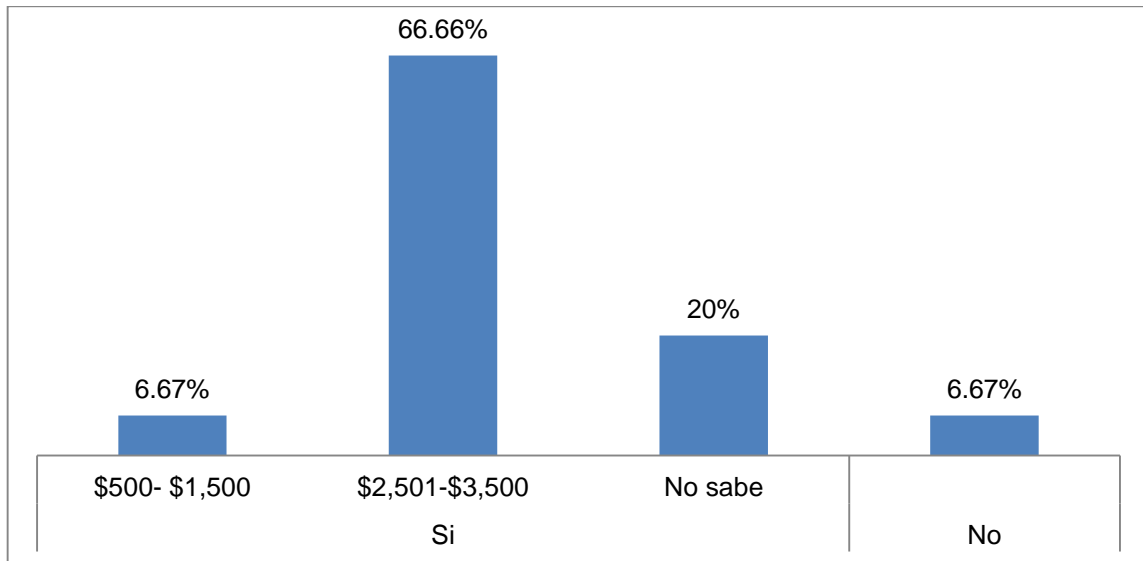
TABLA 13

Presencia de pérdidas económicas en los establecimientos

Opción	Frecuencia	Porcentaje	
	\$500- \$1,500	1	6.67%
Si	\$2,501-\$3,500	10	66.66%
	No sabe	3	20%
No	No	1	6.67%
Total	15	100%	

GRÁFICA 13

Presencia de pérdidas económicas en los establecimientos



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

El 93.33% de los establecimientos entrevistados afirman haber presentado pérdidas económicas, dentro de ese grupo el 66.67% presentó pérdidas entre \$2,501-\$3,500, el 20% no tiene un estimado de la cantidad de pérdidas económicas, el 6.67% presentó pérdidas entre \$500 a \$1,500, mientras que el 6.67% manifestó no haber presentado pérdidas económicas.

Interpretación:

En su mayoría los restaurantes pequeños presentaron pérdidas económicas, entre \$2,501-\$3,500, lo que implica una afectación directa en la estabilidad económica de la empresa que podría significativamente afectar a la estabilidad de la empresa.

Pregunta 14: ¿Se ha podido recuperar económicamente después de la pandemia de Covid-19?

Objetivo: Conocer el nivel de recuperación económica de los restaurantes pequeños después de la pandemia de Covid-19.

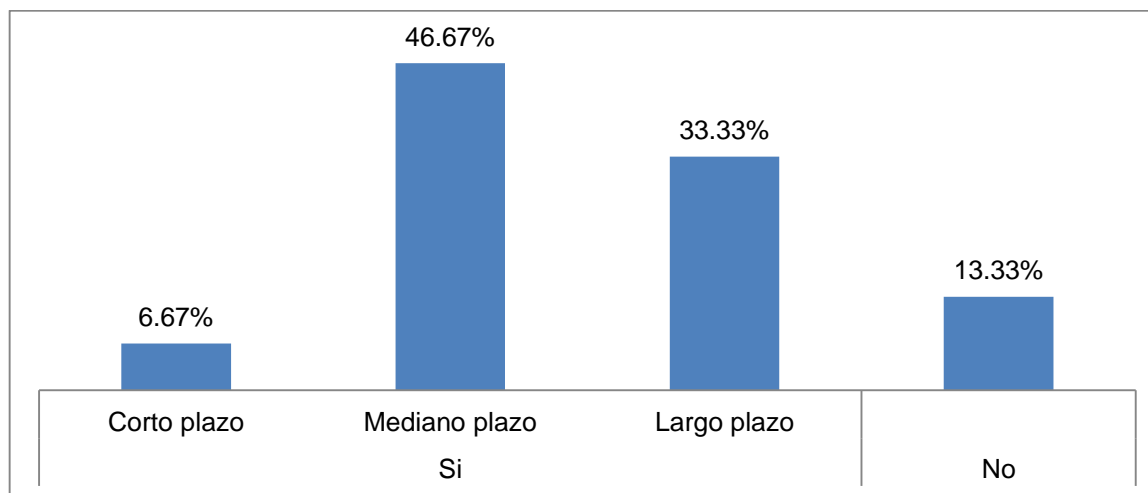
TABLA 14

Recuperación económica después de la pandemia de Covid-19

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Corto plazo	1	6.67%
Mediano plazo	7	46.67%
Si Largo plazo	5	33.33%
No	2	13.33%
Total	15	100%

GRÁFICA 14

Recuperación económica después de la pandemia de Covid-19



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

El 86.67% de los establecimientos que integraron el estudio se han recuperado económicamente después de la pandemia del Covid-19, de estos el 46.67% en su mayoría se han recuperado a mediano plazo, el 33.33% a largo plazo, el 6.67% corto plazo, mientras que el 13.33% no presento pérdidas económicas.

Interpretación:

En su mayoría de los restaurantes que registraron pérdidas económicas se recuperaron a mediano plazo, lo que permite deducir que las estrategias implementadas por los establecimientos le han sido útiles para lograr superar la crisis económica.

Pregunta 15: ¿Qué recomendaría a otros negocios para afrontar la recuperación económica?

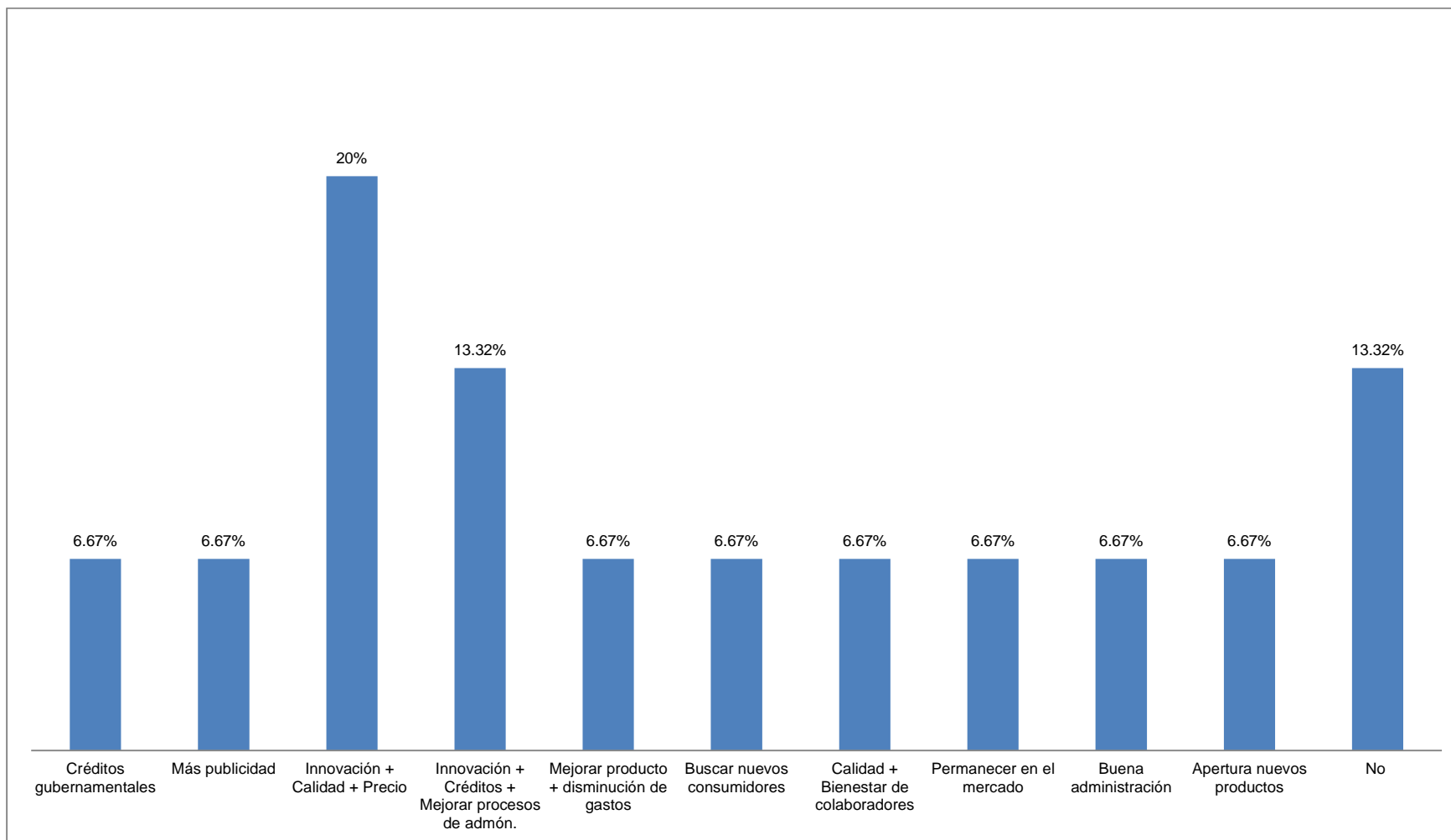
Objetivo: Describir las recomendaciones que tienen los encargados para afrontar la recuperación económica.

TABLA 15***Recomendaciones a otros negocios para afrontar la recuperación económica***

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Créditos gubernamentales	1	6.67%
Más publicidad	1	6.67%
Innovación + Calidad + Precio	3	20%
Innovación + Créditos + Mejorar procesos de admón.	2	13.32%
Mejorar producto + disminución de gastos	1	6.67%
Buscar nuevos consumidores	1	6.67%
Calidad + Bienestar de colaboradores	1	6.67%
Permanecer en el mercado	1	6.67%
Buena administración	1	6.67%
Apertura nuevos productos	1	6.67%
No	2	13.32%
Total	15	100%

GRÁFICA 15

Recomendaciones a otros negocios para afrontar la recuperación económica



Fuente: Encuesta suministrada a los encargados de establecimientos.

Análisis:

Al indagar sobre que recomendaciones darían los establecimientos encuestados a otros para lograr la recuperación económica, el 20% de ellos consideran que la innovación, la calidad y el precio son los elementos fundamentales para la recuperación económica, el 13.32% no manifiesta ninguna recomendación, el 13.32% considera que la innovación, más créditos y mejorar procesos de admón., el 6.67% considera que créditos gubernamentales, 6.67% más publicidad, el 6.67% mejorar producto y disminuir los gastos, el 6.67% buscar nuevos consumidores, el 6.67% considera que la calidad y bienestar de colaboradores, el 6.67% permanecer en el mercado de forma constante, el 6.67% recomienda una buena administración y el 6.67% restantes describe que la apertura nuevos productos son indispensable para la recuperación económica.

Interpretación:

La mayoría de los encargados de los restaurantes pequeños consideran que innovación, la calidad y el precio de los platillos, son estrategias para generar un buen desarrollo económico sostenible de la empresa, siendo esta la relación existente entre muchos de ellos para una recuperación estable económicamente.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

Después de realizar el estudio se evidencio que los elementos que han afectado al proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19, son el bajo ingreso económico el cual fue el que más se presentó, como también la baja afluencia de consumidores y un desequilibrio de finanzas internas, lo que provoco reducción de empleados, dichos factores generan una afectación directa en la estabilidad económica de la microempresa de la industria restaurantera.

Otro factor fue la aplicación de las medidas de bioseguridad tales como: insumos de desinfección y la reducción de número de ingreso de clientes, los cuales afectaron económicamente a la empresa ya que generaban un gasto extra que genera menos porcentaje de ganancia, también los encargados expresan que en su mayoría las pérdidas económicas, ascienden entre \$2,501 a \$3,500, por lo que se podría dimensionar para una microempresa como una perdida grande por el impacto que este conlleva.

Aunque dichos restaurantes se han recuperado económicamente después de la pandemia del Covid-19, entre un largo a mediano plazo, para lograr superar la crisis económica, dentro de las estrategias que se han implementado en el proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia covid-19, se describe la buena administración interna por fondos propios, además existía un plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19.

Estos también recibieron ayuda del gobierno central, además la mayoría redujeron sus costos internos, aperturaron el servicio a domicilio el cual no tenían, el uso de redes sociales antes y después de la pandemia fue otra estrategia implementada, por lo que los administradores, encargados o dueños aplicaron una variedad de estrategias que le han permitido de forma gradual esa recuperación y la reinserción el sector restaurantero.

La innovación, es el elemento importante considerado así por los encargados de los restaurantes, siendo esta la recomendación que expresan bajo su propia experiencia la innovación, la calidad y el precio justo los cuales han sido fundamentales para la recuperación económica después de la pandemia de Covid-19, por lo que tiene claras las herramientas que le permitirán esa recuperación.

5.2 RECOMENDACIONES.

Al Ministerio de Economía:

- Generar estrategias que ayuden a las diferentes empresas para afrontar la recuperación económica después de la pandemia del Covid-19.

A la Cámara de Comercio de El Salvador:

- Realizar seminarios en relación a la administración financiera y uso de estrategias que ayuden al equilibrio económico de la empresa.

A los diferentes restaurantes pequeños de San Miguel:

- Buscar la innovación y ampliación de sus servicios con calidad.
- Mantener un plan económico de la empresa con la finalidad de afrontar las diferentes dificultades de la empresa.
- Adoptar las estrategias de mercado que contribuyan a la captación de clientes.



**MANUAL DE MEDIDAS DE RECUPERACIÓN
ECONÓMICA POST COVID-19**

Septiembre, 2023

INTRODUCCIÓN.

La crisis de salud de covid -19 ha tenido un impacto significativo en la actividad económica mundial, lo que ha provocado un colapso sin precedentes en el gasto de consumidores y empresas y, en consecuencia, una recesión económica mundial.

El impacto de la pandemia del covid -19 está siendo devastador para el sectores empresariales. Las consecuencias de la pandemia empiezan a verse en forma de fusiones, cierres o adquisiciones que dejarán tras de si un nuevo panorama en el subsector de la reinserción.

La situación actual como un punto de importancia a partir del cual se debe producir un cambio en el mercado que abarca desde la innovación tecnológica hasta la comercialización de productos más sostenibles, atractivos y satisfactorios para el consumidor.

El sector restaurantero genera una gran importancia por ser este uno de los principales y más afluentes desde el punto de vista comercial, además este debe satisfacer las exigencias de los consumidores para así fortalecer su preferencia basada en la satisfacción.

Posteriormente a la pandemia del covid-19 esta industria en particular debe afrontar con estrategias la incorporación, debido al impacto económico que repercutió grandemente en la estabilidad de la microempresa, por lo que se genera el presente manual con la finalidad de generar estrategias que sirvan para una recuperación y estabilización económica a corto y largo plazo.

OBJETIVO DEL MANUAL.

Generar una propuesta de intervención que contenga medidas de recuperación económica post covid-19.

CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente documento referente al manual de medidas de recuperación económica post covid-19; el cual estará aplicado en los procedimientos administrativos y operativos en los restaurantes de San Miguel.

ALCANCE.

El alcance primordial del presente documento es ayudar a la recuperación económica post covid-19 por el alto impacto que genero la pandemia del Covid-19.

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN ECONÓMICA.

1) Desarrollo tecnológico

En los últimos tiempos la clave del éxito tanto en el tiempo presente como en el futuro está determinada por una combinación de TI (Tecnología de la Información), intelecto y visión de gestión, en un mundo que cambia rápidamente se necesita adaptarse constantemente para poder satisfacer las necesidades de la demanda del cliente y al mismo tiempo seguir siendo competitivo. Actualmente se puede comprobar que es así, e incluso a corto plazo, el desarrollo tecnológico es más importante por el beneficio. Actualmente esta tecnología está siendo infrautilizada por los organismos y puede ser un arma de venta muy importante que genere más productividad.

Para generar una comodidad y distracción se debe poseer una buena conexión a internet, ya como se sabe el internet en una forma de comunicación y distracción de muchas personas por lo que disponer del servicio ayudara en gran medida, además está ya forma parte de la vida diaria personal y profesionalmente.

La conexión en la red o a un sistema de identificación para el control del tiempo de los empleados, permitirá observar el desempeño de tus colaboradores: cuánto tiempo se demoran en tomar una orden y llevarla a la cocina, y después de esto, cuántas horas transcurren entre la preparación del plato y servirlo en la mesa del cliente.

El uso de equipos tales como una impresora o un detector de dinero falso, transmiten una sensación de confianza al cliente, a la vez que protegen tu negocio.

La seguridad es un elemento importante para el comensal, por lo que se debe garantizar la seguridad del restaurante, brindan tranquilidad a los comensales.

Finalmente se debe integrar plataformas de internet o avances de publicidad para la atracción de los clientes.

2) El cliente como pieza clave.

Involucrar al cliente en la construcción de la experiencia y que todas las personas, procesos y operaciones de la organización contribuyan al desarrollo de la experiencia. La integración del cliente puede convertirse en un gran aliado al hacer partícipe al cliente al experimentar desde un primer momento hasta poder construirse su propia experiencia y que este puede expresar su experiencia y utilizar como una recomendación puede generar confianza en los demás consumidores.

En ese sentido es importante hacer sentir especial al comensal, por lo que una encuesta del servicio ayudaría grandemente a generar más integración del cliente, además de conocer los puntos débiles en la atención, como una oportunidad de mejora.

Es importante escuchar las preferencias y sugerencias de mejorar de los clientes para así mejorar continuamente.

3) Ampliar canales de distribución.

El consiste en generar una amplia variedad de distribución a domicilio, poniendo a disposición el producto y que el cliente lo sienta disponible y accesible.

En ese sentido es generar una cercanía o facilitar la adquisición de los productos hacia los clientes.

Se puede realizar convenios con empresas que se dediquen expresamente al servicio de delivery como lo son: Uber y pedidos ya, o alguna tras empresas.

Además se puede crear una aplicación de una aplicación que genere directamente el pedido, aunque se puede disponer de una canal vía whatsapp para realizar dichos pedidos.

Ya una vez establecido el producto o servicio que puede generar internamente la adquisición de mobiliario para transporte de los productos.

ACCIONES EN LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA

1) Posicionamiento online.

El posicionamiento SEO (Search Engine Optimization, optimización para motores de búsqueda) es muy importante en el uso canal de la venta online. Trata del posicionamiento natural de una web, es decir, la facilidad con que los buscadores encuentran y reconocen una determinada web como un sitio de confianza. Cuanto mejor sea el posicionamiento mayor será la posibilidad de que esa web sea visitada por un usuario que esté realizando una consulta concreta y se produzca una conversión (o venta). Generalmente el posicionamiento SEO va acompañado de acciones de marketing como la búsqueda de enlaces relevantes y la participación en redes sociales, facilitando así la propagación y presencia en internet.

Ejemplo:

- Inserción del restaurante en el sitio web a canal de Google u otros buscadores.

2) Integración en redes sociales.

La visibilidad en redes y medios sociales es ya un hecho. La utilización sistemática de smartphones (teléfonos inteligentes) hace que la presencia en redes sociales sea obligada para poder competir. La inmediatez de lo que se sube a las redes hace que, en función de los seguidores, esa información llegue a miles de personas al mismo tiempo. Es muy importante tener visibilidad, ser ágil a la hora de contestar posibles comentarios, ya sean buenos o malos y analizar las reacciones del público al que se dirigen para poder actuar en función de lo que se genere.

Ejemplo:

- Creación página oficial en redes sociales.
- Incorporación de publicidad a redes sociales.
- Creación de contenido audiovisual en relación al restaurante.

3) Focalización en productos sostenibles

Es importante poder generar productos y servicios que puedan generar un mayor impacto en el gusto de los consumidores, que posean esa característica de rentabilidad y consumo.

Ejemplo:

- Generar platillos de alto consumo.

4) Calidad y ganancia económica.

Es importante establecer relaciones o alianzas con proveedores que generen un margen de ganancia económica pero sin poner en riesgo la calidad de los productos, en ese sentido debe existir un balance entre los mismos y no generar una afectación en el bolsillo de los consumidores.

Ejemplo:

- Ampliar la cartera de proveedores.
- Generar acuerdos de cooperación de publicidad.
- Realizar valoración económica con productos de cada distribuidor.

5) Trabajar de manera eficiente.

En este sentido va encaminado a mantener la calidad de los productos, pero también establecer tiempos reglamentados desde que el consumidor ingresa al lugar hasta su

degustación con la finalidad de no generar una inconformidad por la espera, teniendo en cuenta que no debe poner en riesgo la calidad.

Ejemplo:

- Por platillo establecer tiempos de entrega.
- Incentivar al personal al cumplimiento de tiempos.

6) Amplio conocimiento de los productos.

Para esto se debe generar programas de formación continua, en ese sentido se debe ir a la mano con los avances que surjan en la industria, además se debe tener un perfecto conocimiento del producto y de los derivados que demanda el mercado.

Ejemplo:

- Capacitar continuamente al personal.
- Que el personal conozca ingredientes utilizados o información de relevancia del platillo.

7) Modernizar los pagos electrónicos y digitales.

Especialmente los pagos digitales. Esto incluye formas innovadoras de profundizar en la introducción de los sistemas de pago electrónicos y digitales, preservando al mismo tiempo la privacidad y garantizando la confianza, permitiendo una mayor integración

Ejemplo:

- Utilizar códigos QR para pagos.
- Ampliar pagos con tarjetas de crédito o débito.

8) La innovación en la infraestructura.

Un punto fundamental es el confort del consumidor, además de generar una atracción visual, que ambos aspectos consolidan la tracción de nuevos consumidores como la consolidación de la preferencia de los antiguos consumidores

Ejemplo:

- Modernización.
- Opción de espacios libres y cerrados.
- Ambiente confortable.

9) Innovación del menú.

Esta debe iniciar desde la elaboración de menús como también de la integración de platillos que generen una gran atracción para el consumo.

Ejemplos:

- Según la innovación y gusto de los consumidores generar platillos.
- Proveer opciones diferentes.
- Categorizar los tipos de platos.
- Utilizar fotos en el menú.
- Generar menú por QR o por Apss

10) Definir cualidades de identificación.

Es importante definir cualidades que han la diferenciación ante la competencia y esto se logra con la identificación de la empresa con cualidad propias que identifiquen la propia empresa.

Ejemplos:

- Definir un concepto distintivo y representarlo.
- Utilizar su característica distintiva en los elementos del restaurante.

11) Retroalimentación de los clientes.

Un punto fundamental es valorar esos puntos que puedan afectar considerablemente a la calidad o credibilidad, es por ello que se debe prestar atención a esos comentarios o valoraciones negativas con la finalidad de buscar la mejora continua.

Ejemplo:

- Hacer encuestas de satisfacción de servicios.
- Realizar un buzón de sugerencias.
- Prestar atención a los comentarios en redes sociales

Directorio de restaurantes en colaboración del estudio:

Restaurante	Descripción	Redes de contacto	Dirección
El Mondongo Mary	Restaurante que ofrece comida, sopas de comida tradicional, su especialidad la sopa de mondongo.	Mondongo Mary San Miguel	Av. Coronel Miguel Ángel Benett, Frente al redondel Los Leones, San Miguel
Asados del campo	Restaurante de platos de comida tradicional siendo su especialidad las carnes cocinadas en brazas	Asados del Campo oficial	Calle para Usulután adelante del redondel los Leones, San Miguel.
El Mondongo	Comida tradicional con la especialidad de la sopa de mondongo	El mondongo	15° avenida Calle poniente, San Miguel
El Taurino	Amplia comida mexicana	Taos El Taurino	Sucursales, Calle La Paz, frente a la entrada Esmeralda.

			Avenida Roosevelt, Calle par metrocentro, San Miguel 8° avenida Sur, Barrios El Calvario, San Miguel.
Lesly	Comida tradicional	Restaurante Lesly's	Local en Metrocentro.
China House	Restaurante de comida china	Hotel y Restaurante China House	Avenida Roosevelt y 15a. Ave. Norte, San Miguel, El Salvador
Chino Tony	Restaurante de comida china	Chino Tony Express	Av. Roosevelt, Frente a plaza de toros. Centro comercial el Encuentro, el Sitio. Garden Mall, San Miguel
Lucky Dragon	Restaurante de comida china	Lucky Dragon	Av. Roosevelt, Col Panamericana Cl Panamá San Miguel
Torolomo	Platos de carne y Hamburguesas, la cual es su especialidad.	Torolomo	Calle Al Volcan, Col. Hirlemann Pasaje C, Block 8, San Miguel
Zona Zero	Restaurante de comida tradicional carnes, pollos, pasta, etc.	ZONA ZERO	Av. Roosevelt Sur, #806 B, San Miguel
Los Poblanos	Restaurante de comida mexicana	RESTAURANTE LOS POBLANOS	Carretera Panamericana km 136 Frente a

			Tercera Brigada de Infanteria, San Miguel
El Brazador	Restaurante de comida gourmet	Hotel Florencia San Miguel - Brasador	Al interior del hotel Florencia, ubicados en km 135 carretera panamericana, salida a San Salvador, San Miguel
La Familia	Restaurante de comida tradicional.	Restaurante La Familia	Avenida Roosevelt, San Miguel, al costado del cementerio general de San Miguel.
Don Beto	Restaurante de comida mexicana	Restaurante Don Beto	Avenida Roosevelt, frente al Hospital San Francisco, San Miguel
El Barrilito	Restaurantes de comida tradicional, cocteles, mariscos, pupusas.	El Barrilito- Restaurante	5 Calle Poniente # 403 Frente a parque infantil., San Miguel

GLOSARIO.

Amnistía fiscal: Perdón de penas decretado por el Estado como medida excepcional para todos los presos condenados por determinados tipos de delitos, generalmente políticos.

Apertura económica: Es un proceso dinámico de modernización para lograr una mayor eficiencia en la producción que a su vez permita producir.

Bacterias: Organismo microscópico unicelular, carente de núcleo, que se multiplica por división celular sencilla o por esporas.

Condonación de alquileres: La condonación de la renta supone la renuncia del propietario al cobro del importe total o parcial, a diferencia de la moratoria en el pago de alquiler.

Covid-19: La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas por el virus, que provoca cuadros gripales que evolucionan a neumonía.

Crisis económica: es un periodo en el cual una economía afronta dificultades durante un tiempo prolongado

Crisis sanitaria: Una crisis sanitaria o de salud pública es una situación grave, repentina, inusual o inesperada que, originada en un factor de riesgo sanitario

Cuarentena: Se define como cuarentena a la separación y restricción de movimientos de personas que estuvieron expuestas a una enfermedad infecciosa, pero que no tienen síntomas, para observar si desarrollan la enfermedad.

DIGESTYC: La Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC) institución estatal de El Salvador, encargada de la elaboración de estudios estadísticos

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa en relación a la salud bienestar del ser humano.

Estado de emergencia sanitaria: Ocurre en caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la nación

Expansión de posguerra: Tiempo después de la guerra.

Factores: Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado

Índice de Volumen de la Actividad Económica (IVAE): Mide la evolución de la actividad económica de las diferentes industrias incluidas en el cálculo del Producto Interno Bruto.

LETES: Las LETES junto con los Certificados del Tesoro (CETES) son deuda pública de corto plazo, es decir, que se debe pagar en menos de un año.

Medidas sanitarias: Son un conjunto de actuaciones aplicadas por la autoridad sanitaria para prevenir, mitigar, controlar o eliminar un evento que origine riesgos que afecten la salud de la población.

Microempresas: Es un tipo de empresa que recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, de 10 trabajadores.

MIPYMES: Es una micro, pequeña o mediana empresa que realiza, en el país, sus actividades en alguno de estos sectores: servicios, comercial, industrial, agropecuario, construcción o minero.

Organización Mundial de Salud: Es la organización responsable de desempeñar una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales, configurar la agenda de las investigaciones en salud.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Peste de Justiniano: La peste bubónica es una enfermedad que se transmite entre los humanos a partir de varios ciclos o brotes epidémicos a lo largo del tiempo.

Peste negra: La peste negra, muerte negra o sencillamente la epidemia de la peste fue la pandemia de peste bubónica más devastadora de la historia de la humanidad.

PIB: Sigla de producto interior bruto, conjunto de los bienes y servicios producidos en un país durante un espacio de tiempo, generalmente un año

Protocolos de bioseguridad: Es un conjunto de medidas para mitigar, controlar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19

Recuperación económica: Se da cuando una economía se recupera de una recesión y comienza a expandirse de nuevo.

Transmisión: Conjunto de mecanismos que comunican el movimiento de un cuerpo a otro, alterando generalmente su velocidad, su sentido o su forma.

Viruela: La viruela es una enfermedad aguda, contagiosa y a veces mortal causada por el virus variola y con la presencia de fiebre y erupciones en la piel que se van extendiendo.

Virus: Un virus es un microorganismo infeccioso que consta de un segmento de ácido nucleico (ADN o ARN) rodeado por una cubierta proteica.

BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio de Asuntos Globales de Canada. (2020). Guía para apoyar una recuperación económica verde pos-COVID-19. *ParlAmericas*, 3-24.
- Alas Vides, J. R. (2020). *Universidad de El Salvador*. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de La economía de El Salvador ante el COVID-19: Análisis comparativo de condiciones previas, efectos e impactos esperados y políticas económicas recomendadas: <http://fce.ues.edu.sv/blog/noticias/post/la-economia-de-el-salvador-ante-el-covid-19-analisis-comparativo-de-condiciones-previas-efectos-e-impactos-esperados-y-politicas-economicas-recomendadas/default>
- BBC innovation. (2020). Cuatro Escenarios Post Covid-19 . *Gastronomía* 360, 1-53.
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Chile: CEPAL.
- Corado, M. F. (2019). *Perfil económico y social del sector restaurantes*. San Salvador : Universidad Tecnológica de El Salvador.
- García del Junco, J. (2000). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Huguet Pané, G. (2 de septiembre de 2021). *Historia national geographic*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de Grandes pandemias de la historia: https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178
- Naciones Unidas El Salvador. (20 de enero de 2021). *elsalvador.un.org*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de Plan de Respuesta para la recuperación socioeconómica de la COVID-19 en El Salvador: <https://elsalvador.un.org/sites/default/files/2021->

03/Plan%20de%20Respuesta%20Socioecono%CC%81mica%20-%2021%20enero%20%28002%29.pdf

Organizacion Internacional de Trabajo. (2020). *ilo.org*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en El Salvador: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_755521.pdf

Parkin, M. (2010). Microeconomía versión para Latinoamérica. *Pearson Educación*, 2.

Rapoport, M. (2010). La crisis económica mundial: ¿el desenlace de cuarenta años de inestabilidad? *Revista Problemas del Desarrollo*, 163(41), 7 a 30.

Romero, R. (1997). *Marketing*. Monterrey: Palmir E.I.R.L.

ANEXOS.

ANEXO 1: PRESUPUESTO.

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO EN \$	PRECIO TOTAL EN \$
Horas de consultoría	3	\$1,690.00	\$5,070
Memorias USB	2	\$10.00	\$20.00
Bolígrafos	12	\$2.00	\$24.00
Fotocopias varias	300	\$0.05	\$15.00
Impresiones	500	\$0.15	\$75.00
Lápices	8	\$0.20	\$1.60
Anillados	5	\$3.00	\$15.00
Folder	5	\$0.15	\$0.75
Empastado	3	\$18.00	\$54.00
Papel bond	1 resma	\$12.50	\$12.50
Transporte	3	\$60.00	\$180.00
Alimentación	3	\$75.00	\$225.00
Imprevisto (10%)		\$5692,85	\$569,29
TOTAL			\$6,292.14

ANEXO 2: CRONOGRAMA.

Actividad	2022										2023						
	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul	Agost	Sep	Oct	Nov	Dic	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul
Elección del tema																	
Presentación del perfil de investigación																	
Revisión por parte del asesor del perfil de investigación																	
Incorporación de observaciones																	
Realización de protocolo de investigación																	
Entrega del protocolo de investigación al asesor																	
Revisión del protocolo de																	

investigación por parte del asesor																	
Incorporación de observaciones																	
Recolección de datos																	
Elaboración del informe final																	
Entrega del informe final																	
Defensa de tesis																	

ANEXO 3: ENCUESTA.

UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS



FACTORES CLAVE QUE INCIDEN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN ECONÓMICA DE LOS RESTAURANTES PEQUEÑOS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL POSTERIOR A LA PANDEMIA COVID-19.

ENTREVISTA DIRIGIDA A RESTAURANTES PEQUEÑOS DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL

OBJETIVO: Obtener información relacionada al proceso de recuperación económica de los restaurantes pequeños de la ciudad de San Miguel posterior a la pandemia Covid-19.

INDICACIÓN: Responda las preguntas que se le presentan como usted considere conveniente.

GARANTÍA DE PRIVACIDAD: La información que proporcione será utilizada para fines académicos, en ningún momento su utilización causará algún tipo de daño a la institución.

1- ¿La pandemia Covid-19 afecto a su establecimiento?

Si No

De ser afirmativa (Si), de qué forma:

Bajo ingreso económicos.	
Baja afluencia de consumidores	
Desequilibrio de finanzas internas	
Otro, Especifique:	

2- ¿La pandemia Covid-19 provoco la reducción de la cantidad de empleados?

Si No

3- ¿Cómo administro sus finanzas durante el cierre de la pandemia?

Préstamos bancarios	
Fondos propios	
Venta de insumos de la empresa	
Otro, Especifique:	

4- ¿Su negocio contaba con un plan de reserva de dinero antes de la pandémica del covid-19?

Si No

5- ¿Recibió algún tipo de ayuda económica?

Ninguna	
Financiera	
Gobierno	
Otro, Especifique:	

6- ¿Qué estrategias utilizo para mantener su negocio después de la pandémica de Covid-19?

Aumento de precios	
Ampliación de menú	
Reducción de costos	
Otro, Especifique:	

7- ¿Implemento innovación digital después de la pandémica de Covid-19?

Si No

8- ¿Antes de la pandémica de Covid-19 tenía obligaciones crediticias?

Si No

De ser afirmativa (Si), pudo resolverlas o cumplir con sus cuotas:

Si No

9- ¿Contaba con servicio a domicilio antes de la pandemia?

Si No

De ser negativa (No) la respuesta, lo habilito después de la pandemia:

Si No

10- ¿Considera que las medidas de bioseguridad implementadas post Covid-19 afectaron la económica de la empresa?

Si No

11- ¿Contaba con redes sociales en su negocio antes de la pandemia?

Si No

De ser negativa (No) la respuesta, lo habilito después de la pandemia:

Si No

12- ¿Qué factor considera más importante para mantener su negocio:

Económico	<input type="text"/>
Clima laboral	<input type="text"/>
Innovación	<input type="text"/>
Otro, Especifique:	<input type="text"/>

13- ¿Su empresa presento perdidas económicas?

Si

No

De ser afirmativa (Si), Cuánto de dinero aproximadamente perdió durante la pandemia:

\$500- \$1,500	
\$1,501-\$2,500	
\$2,501-\$3,500	
Más de \$3,501	

14- ¿Se ha podido recuperar económicamente después de la pandemia de Covid-19?

De ser afirmativa (Si), en qué plazo:

Corto plazo	
Mediano plazo	
Largo plazo	
No ha habido recuperación	

15-¿Qué recomendaría a otros negocios para afrontar la recuperación económica?