



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO
DELIVERY EN RESTAURANTES DE LIMA POR COVID-19**

PRESENTADO POR
FIGRELLA ELENA FERNANDEZ SALDAÑA

ASESORA
ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO
DELIVERY EN RESTAURANTES DE LIMA POR COVID-19**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR
FIORELLA ELENA FERNANDEZ SALDAÑA**

**ASESOR:
DRA. ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA**

LIMA, PERÚ

2020

PORTADA	i
INDICE	ii
INTRODUCCION	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	5
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1. Importancia de la investigación	7
1.4.2. Viabilidad de la investigación	9
1.5. Limitaciones del estudio	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1 Antecedentes Nacionales	10
2.1.2 Antecedentes Internacionales	12
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1 Comercio Electrónico	13
2.2.2 Norma Sanitaria	14
2.3. Definición de términos básicos.....	17
CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA....	19
CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	22

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “Análisis del impacto en la implementación de servicio Delivery en restaurantes de Lima por Covid-19” la autora tratará de exponer sus conocimientos adquiridos durante los años de estudios universitarios, sobre las normas sanitarias para restaurantes y servicios afines, protocolos sanitarios que los restaurantes y repartidores delivery proporcionan a los clientes para la entrega de sus pedidos, servicio al cliente y calidad de ello en esta nueva normalidad en la que los restaurantes se tuvieron que adaptar para seguir operando. Según el Exdirector general de Desarrollo Empresarial del Ministerio de Producción, Wilson Falen, alrededor de 54,000 trabajadores retornaron a sus puestos de trabajo con el inicio de la Fase 1 a fines de mayo de 2020, en el rubro de restaurantes y servicios afines, para garantizar la salubridad y el cumplimiento de todo lo que se solicitó; Mincetur, SuSalud, Sunafil y Municipalidades, se encargaron de la fiscalizar los establecimientos para el control de las disposiciones dadas.

Según datos de Touch Task (2021) se comentó en una entrevista para el diario Gestión, el delivery creció un 250% durante la pandemia, es denominado un boom, también las “cocinas fantasmas” o “Dark Kitchen” que consiste en operar a puerta cerrada con comidas rápidas de la mano con el servicio delivery, esto beneficia no solo a las cadenas de restaurantes reconocidas, si no, a los empresarios que están empezando en el rubro de restaurantes, una medida de apoyo y crecimiento durante la pandemia.

El trabajo de investigación está compuesto por tres capítulos, tales como: planteamiento del problema, marco teórico y resultados de la investigación bibliográfica.

El primer capítulo constituye la descripción de la situación problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, viabilidad de la investigación y limitaciones del estudio.

El segundo capítulo compone el marco teórico el cual se basa en los antecedentes de investigaciones nacionales y extranjeros, bases teóricas y definición de términos básicos.

El tercer capítulo este compuesto por los resultados de la investigación bibliográfica que manifiesta el punto de vista teórico para la realización del presente trabajo.

Para finalizar contamos con las conclusiones que aportan enriquecimiento a la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de Salud (OMS) declaraba pandemia a nivel mundial por la propagación de coronavirus de Wuhan- China el 11 de marzo de 2020. El 6 de marzo de 2020 en Perú, se confirmó el primer caso positivo de Covid-19 como consecuencia el 15 de marzo de dicho año, el gobierno dictó medidas para frenar el brote en el país con un decreto supremo en Normas Legales en el diario oficial El Peruano, N°044-2020-PCM declaraba Emergencia Nacional Sanitaria por graves circunstancias a consecuencia del brote de covid-19 sujeto a ello dispuso Aislamiento Social Obligatorio e Inmovilización, entrando en vigor el 16 de marzo de 2020.

Dichas medidas obligaron a la mayoría de los sectores a suspender sus actividades hasta una nueva medida de reactivación económica y decreto supremo debido a la priorización de evitar la propagación del virus en el Perú. El gobierno dispuso la reactivación económica en cuatro fases, donde el sector Turismo- Restaurantes, podía reactivarse con limitaciones, evitando que muchos negocios se declaren en quiebra. Así mismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) proporcionó medidas sobre la suspensión perfecta de labores el 14 de abril de 2020 mediante un decreto de urgencia N°038-2020, para aminorar los efectos económicos producidos a trabajadores y empleadores por las medidas restrictivas frente a la emergencia sanitaria con decreto supremo N° 008-2020-SA y estado de emergencia con decreto supremo N°044-2020-PCM.

En la primera fase se reactivó la industria y minería, construcción, comercio, turismo y servicios. En turismo/ servicio se dividió en los siguientes puntos; restaurantes y afines por delivery, transporte de carga, vinculados a telecomunicaciones,

complementarios a la agricultura, prestados a empresas y almacenamiento.

La primera fase se dio a fines de mayo de 2020, en la cual los restaurantes tenían que gestionar permisos del Ministerio de Producción para obtener autorización y registrarse en un Sistema Integrado para Covid-19 con el Ministerio de Salud (MINSA), junto a esas gestiones los restaurantes deben cumplir con todos los protocolos sanitarios de operación, realizar un plan de Vigilancia, prevención y control de covid-19 en el trabajo. A principios de mayo de dicho año, el Ministerio de Producción emitió el “protocolo de bioseguridad y criterios de focalización para la reanudación de actividades en restaurantes”, acompañado de una “Guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio” del MINSA aprobado por una resolución ministerial N°250-2020, publicada en Normas Legales del diario oficial El Peruano.

Según Guardia, para el diario Gestión comentó en el mes de septiembre del 2020, los restaurantes fiscalizaran a las aplicaciones delivery si es que cumplen con el protocolo sanitario, el alcalde del distrito de Miraflores mencionó que siete distritos de Lima Metropolitana, se encontraron a favor que el delivery realizado por terceros como Rappi, Globo y otras aplicaciones delivery, se realice con certificado de prueba negativa de Covid-19 y los restaurantes se conviertan en “Aliados estratégicos” para controlar los protocolos sanitarios.

Esto es positivo para garantizar a los clientes la calidad de servicio que tendrán en la entrega del pedido, así como los protocolos de entrega que se ha dispuesto en la RM-163-2020-Produce, llamado “Protocolo Sanitario para el servicio delivery por aplicativo” por Rocío Alvarado Barrios, Ex Ministra de Producción.

1.2. Formulación del problema

¿Como influye el servicio delivery en los restaurantes?

¿Cuál es la demanda de los comensales tras el servicio delivery?

¿Cuál es la importancia de los implementos de bioseguridad en el delivery?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar el impacto del servicio delivery en restaurantes.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la importancia de los implementos de bioseguridad en el servicio delivery tras la covid-19.

Identificar la demanda de los comensales tras el servicio delivery por la covid-19.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

El aporte que brinda esta presente investigación está relacionado al último año de adecuación (2020-2021) por parte del sector restaurantes y servicios afines, acoplándose a seguir operativos en esta nueva normalidad frente al Covid-19. La relevancia que posee es la demanda que con el paso del tiempo tuvo y aun esta norma sigue operativa debido a que según la FDA (2020) indica que no existe evidencia de transmisión del coronavirus en alimentos tanto como para animales, humanos o en los envases que se empacan los insumos. En este año, 2021, se ha vuelto a la modalidad del delivery por la actual segunda ola de covid-19 que

atravesamos desde fines de enero de 2021 según indicó la premier Violeta Bermúdez en una conferencia de prensa nacional. Los beneficios de la presente investigación dejan como conocimiento de los sucesos y decretos que los gobiernos (anterior y actual) han dictaminado, siendo este año más flexible permitiendo a todos los restaurantes a operar mediante protocolos que el gobierno pasado dejó. Además, hubo una buena respuesta a mediados del año pasado con el sector restaurantes y servicios afines, los comensales pedían delivery, no solo para consumo propio, si no, brindaron opciones para que puedan regalar o enviar los productos a diferentes destinatarios, por motivos de aniversarios, cumpleaños, entre otros. Permitiendo el beneficio de los restaurantes al seguir operando con protocolos, los clientes ayudan a los restaurantes dando reseñas del servicio, calificando la atención en las redes sociales con las que cuentan los restaurantes. Si bien los restaurantes ya manejaban estas modalidades antes de la pandemia, ahora deben ser más higiénicos y rigurosos con los protocolos dictaminados por PRODUCE y el MINSA, para que no se encuentre en exposición con terceros, el producto de la empresa hasta la entrega con el cliente, evitando un posible contagio entre el repartidor delivery y el cliente, así como también la manipulación del pedido, encontrando fidelizar al cliente para futuros pedidos brindándole confianza.

Miguel Vega Alvear, miembro del Grupo de Trabajo Multisectorial comentó para una entrevista en el diario Gestión, que la cuarentena que hubo desde fines de marzo de 2020 tuvo un impacto en la economía, registrando más de US\$ 18 millones en pérdidas y una caída del PBI en un 14%. En el séptimo informe técnico del INEI (2019), registro un aumento de 5,01% por la eficacia de actividades de los restaurantes y alojamientos. Según la web Perú Retail, el positivismo de ello es debido a las atenciones, promociones de los restaurantes y aplicativos delivery, el horario de

atención que actualmente se mantiene, permitiendo operar a los restaurantes con servicio delivery aproximadamente hasta las 11 pm, manteniéndose en el reto de seguir creciendo con las medidas colocadas por el gobierno tras la covid-19.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación es viable debido a que se cuenta con acceso a la información porque es un tema actual, donde las noticias y páginas del gobierno publican dichas medidas, los conocimientos adquiridos en los años de estudio de la carrera de hotelería y turismo. El trabajo de investigación no requiere de medios económicos para ser realizados debido a que no se realizatrabajo de campo.

1.5. Limitaciones del estudio

Las limitaciones del presente trabajo de investigación se dan en el campo de estudio, dado que la situación actual de emergencia nacional sanitaria por el covid-19, no permite la manera segura y libre la investigación realizada. Además de que el tema por tratar es un tema actual y carece de otros aportes que puedan sustentarlo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Silva Frank (2019) en la Universidad César Vallejo, para optar el grado de licenciado en administración realizó una investigación titulada “El Servicio Delivery como base incremento de la Productividad en McDonald’s, Pershing 2019”. Silva (2019) menciona como objetivo determinar la influencia del delivery en la productividad de McDonald’s, Pershing 2019. La metodología que empleó fue hipotético- deductivo con nivel correlacional-causal, además empleó un diseño transversal- no experimental y de tipo aplicada. Como resultado la productividad y el delivery es positiva, es decir influye en la demanda y calidad de atención que el cliente genera. Esta tesis aporta a mi trabajo de investigación la importancia que los restaurantes le deben poner a como llega el pedido a su destino además de implementar una buena estrategia de cobertura en la zona para evitar una baja satisfacción del cliente en relación con su pedido.

Cutipa, Aquino, Lasteros y Ríos (2019) en la Universidad ESAN, para optar por el título de Maestro en Administración realizaron una investigación titulada “Plan de Negocio para el Suministro delivery de ingredientes listos para cocinar en casa”. Cutipa, Aquino, Lasteros y Ríos (2019) tuvieron como objetivo evaluar la viabilidad comercial, operativa y económica de una empresa que brinde el servicio de provisión de ingredientes listos para la preparación en casa de diferentes recetas de comida y de asesoría culinaria

a través de un profesional de cocina. El tipo de investigación fue experimental mediante la observación y entrevistas, posee un enfoque mixto. Se concluyó que si es viable para realizar el plan de negocio a través de un análisis de mercado. El presente trabajo aporta a mi investigación lo siguiente, debido a la coyuntura por la covid-19, varios clientes se ven desconfiados al pedir por el servicio delivery, una de las alternativas de varios restaurantes con platos a la carta, es enviar sus ingredientes por delivery y que preparen los platos en la comodidad de su hogar, además de que dicho proyecto tuvo como objetivo brindar asesoría culinaria, los clientes se sentirán guiados para preparar el plato que pidieron. Los repartidores no tendrán contacto con los ingredientes, eso lo hace más seguro, ya que no entrara virus o bacterias al insumo.

Cañazaca y Mamani (2020) en la Universidad Peruana Unión, realizaron un trabajo de investigación para optar el grado de bachiller titulado “Sistemas de delivery en tiempos de Covid-19”. Cañazaca y Mamani (2020) mencionan que un sistema web ayuda a la calidad de atención al cliente que les permite gestionar los pedidos de una manera rápida, segura y amigable. Su metodología fue basada en un diseño aplicativo y el tipo de su investigación aplicada. Como conclusión, el estudio resalta de que las soluciones tecnológicas son capaces de mejorar y brindar una mejor gestión en el restaurante es indispensable. El trabajo aporta a la investigación soluciones a los restaurantes de garantizar una buena comanda en el pedido ya que el repartidor solo recibe el paquete que le brinda la empresa para que llegue al punto de destino. Además de la importante actualización que le deben dar a la página web o red social que los restaurantes utilicen para el delivery para que sea más eficaz y no sature la línea telefónica si en caso

hubiera demanda de pedidos en el día, ya que el horario de delivery en el Perú es máximo hasta las 11pm.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Según Jia, Ramírez y Shen (2020) en un artículo titulado “¿Asociarse con un servicio de entrega de terceros o no? - una herramienta de predicción y decisión para restaurantes que enfrentan aumentos en la demanda de comida para llevar durante una pandemia”, publicado el 18 de noviembre de 2020 en Papers SSRN menciona que los restaurantes se volvieron dependientes de las formas de recogida o entrega sin contacto para atender a los clientes, el presente artículo tuvo como objetivo analizar la demanda que hay en los restaurantes en México en abril y octubre de 2020 concluye que los restaurantes que tienen alta demanda en pedidos y pedidos de entrega a distancia del local, le es factible asociarse con terceros para la entrega de los pedidos, obteniendo como beneficio asociarse para poder cubrir la demanda que tienen al día los restaurantes. Este artículo aporta mi presente investigación, lo que varios restaurantes vienen realizando, trabajar con aplicativos como Rappi, Globo, UberEats para llegar a distritos que el restaurante no llega con el delivery propio con su zona de cobertura, logrando más ingresos y reconocimiento por medio de terceros.

Dalvi y Mello (2020) en el Centro Universitario de Brasilia para optar el grado de bachiller en Nutrición realizaron la investigación titulada “La influencia de las aplicaciones delivery en la comensalidad y en los hábitos alimentarios en tiempos de distancia social”. Dalvi y Mello (2020) mencionan como objetivo comprobar el uso de aplicaciones de entrega de alimentos durante el distanciamiento social en una pequeña porción de la población

adulta del Distrito Federal. Fue elaborado con un estudio transversal cuantitativo, aplicado de la mano con cuestionarios de Google Forms, Concluye que el uso de aplicativos de delivery durante el distanciamiento social aumento dentro del área investigada del distrito del Gobierno Federal. La investigación aporta a mi trabajo el reforzamiento de las ideas escritas en los demás antecedentes, ya sea por factores de tiempo, darse un gusto, compartir en casa, conlleva a que las personas han dejado su temor a un costado para poder hacer uso de aplicativos y confiar en el restaurante y repartidor los cuidados que deben tener para entregar un pedido por la coyuntura actual.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Comercio Electrónico

En 1998, la Organización Mundial del Comercio (OMC), define comercio electrónico como procesos para brindar bienes o servicios por medios electrónicos.

En el año 2000, se menciona el término comercio electrónico (REDCNL), como alguna forma de negocio en la que un distribuidor surte bienes o servicios a un comprador en compensación de un pago en la cual ambas partes se comunican electrónicamente en lugar de contactarse físicamente.

Actualmente es un tema que se ha tenido de consideración por la covid-19, debido a que muchas empresas del sector restaurantes y servicios afines, ofrecen pago sin contacto dentro de la página web del restaurante, efectivo o pago con POS. Además, esas alternativas no son las únicas para poder hacer un pago sin contacto entre el repartidor delivery con el cliente, se suma el

aplicativo Yape (BCP), Plin (Interbank), Lukita (BBVA), brindan soluciones por si no desearían usar el POS o la página web del restaurante.

Los tipos de comercio electrónico, en el cual nos enfocaremos es en la definición de Business to Consumer (B2C) considerando el más apropiado para el enfoque en el trabajo de investigación. Se Refiere a Business to Consumer (B2C) como una empresa dedicada a vender servicios o productos, mediante un sitio Web comercial en Internet se dirige directamente a los consumidores; es decir, a aquellas personas que adquieren los servicios o productos para su uso y no para revenderlos o transformarlos.

Contribuye a una nueva modalidad, más simple y electrónica, dejando de lado las llamadas telefónicas al hogar y es una alternativa si no se cuenta con efectivo a la hora de hacer cualquier pedido en restaurantes y servicios afines.

2.2.2 Norma Sanitaria

Guerrero (2011) indica en el artículo de opinión que realizó define norma sanitaria como una función normativa que va junto a la función de fiscalización y regulación que deben ser establecidos en el marco normativo realizado.

La regulación es un hecho para diseñar, desarrollar el marco legal y normativo que certifique la salud en relación con la fiscalización que garantiza el cumplimiento de ello.

Bravo (2018) mencionó que las normas sanitarias, fitosanitarias, inocuidad alimentaria, buenas prácticas de manufactura se desarrollaron en el siglo XX, como una necesidad creciente comercio internacional. Los procesos con criterios científicos- técnicos se dividen en tres:

- Comisión mixta de la Organización Mundial de Salud del Codex Alimentario trata la inocuidad de los alimentos.
- Convención Internacional de Protección Fitosanitaria abarca el control sanitario de los vegetales.
- Oficina Internacional de Epizootias se encarga del control sanitario de los animales.

De acuerdo con la Organización Mundial de Salud (2013) menciona que el Codex Alimentario determina las normas alimentarias internacionales, directivas y códigos de práctica relacionado con los alimentos, los objetivos que tiene son prevenir daños en la salud de los comensales certificando el comercio internacional. Además de que la comisión de Codex Alimentario deberá exponer con nueva base científica las actualizaciones que se realicen textos vigentes y normas Codex.

Asimismo, Bravo (2018) menciona que las organizaciones realizan estándares bajo las cuales los gobiernos añaden medidas técnicas sin violar las normas y disciplina de la Organización Mundial de Comercio.

MINSA (2018) aprobó la norma técnica de salud N°142-MINSA/2018/DIGESA “Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines” tiene como finalidad establecer condiciones sanitarias que deben cumplir restaurantes y servicios afines, además como objetivo establecer principios generales de higiene. Incluye a personas jurídicas, naturales, privadas y públicas que intervienen en restaurantes y servicios afines, al igual que los comensales. Se resume en contar con espacios de uso exclusivo para evitar contaminación cruzada en los alimentos, así como implementar barreras de

protección contra contaminación externa es decir, mosquitos, ratas, polvo, humo, gases, entre otros contaminantes, la estructura debe mantenerse en un buen estado de higiene y conservación, contar con un plan de evacuación, los ambientes deben estar fumigados, higiénicos y ordenados, pasadizos amplios que garanticen la circulación tanto del personal y comensal, deben tener iluminación natural, artificial, contar con agua potable y con tanques, cisternas y reservorios desinfectados y limpios.

Los residuos sólidos en contenedores destinados a tal fin, junto con la municipalidad o empresas el recojo de aceites, aguas residuales disponerse de forma sanitaria, instalando trampas de grasa y evitar mandar por el desagüe aceites usados.

Los servicios higiénicos actualmente están operativos, pero por la covid-19 se hace uso obligatorio de la mascarilla en todo momento y solo se puede retirar al momento de ingerir los insumos en el restaurante. Los lavatorios deben tener dispensadores de jabón líquido y secador de manos, evitando el papel toalla o papel higiénico.

Las buenas prácticas de manipulación según esta en la norma sanitaria (2018) consiste en que el personal debe aplicarlo el cual interviene en las actividades cumpliendo con los puntos de control en relación con los factores de riesgo que concierne a la actividad del establecimiento.

La recepción, almacenamiento de materias primas o insumos en general deben evitar la contaminación cruzada, separar en javas, almacenar en sus envases originales, estar en correcta temperatura para cada uno de los insumos, siguiendo un flujo de trabajo. En la elaboración previa de los alimentos crudos, separar los residuos y que no tengan contacto con lo

separado. En los alimentos cocidos mantener una temperatura, las grasas o aceites no deben calentarse a más de 180°, no debe haber cambios de olor, color, sabor, entre otros.

Las buenas prácticas de manufactura en la norma sanitaria de restaurantes y servicios afines mencionan que en el servido de alimentos debe haber una higiene rigurosa respecto a los vasos, cubiertos, vajillas. Indica que los alimentos que no tengan envoltura no deben servirse con las manos. Especifica que preferiblemente las salsas, azúcar, especias, entre otros deben estar correctamente empaquetados o estar dispenseo en descartable, también los alimentos transportados por delivery deben estar sin contaminación del ambiente.

2.3. Definición de términos básicos

- **Restaurantes**

“establecimiento en el cual se prepara y venden alimentos para ser consumidos ahí, cobrándose por el servicio brindado” (Morfin,2004,p.15).

- **Covid-19**

“enfermedad causada por el coronavirus situada en el grupo de casos de neumonía vírica, conocido como SARS-COV-2, declarada en Wuhan- China” (Organización Mundial de Salud,2020).

- **Delivery**

“operación de colocar el tiempo adecuado en las condiciones acordadas y a la persona adecuada la cantidad precisa de un bien o servicio adquirido” (Grecca.J,2014).

- **Servicios Afines**

“se encargan de preparar y vender alimentos, como salones de comida rápida, al paso, fuentes de soda, cafeterías, pastelerías, entre otros” (Guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio, Minsa,2020, p.2).

CAPITULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Las investigaciones previamente mencionadas en este trabajo permiten conocer el impacto del servicio delivery en restaurantes por la covid-19. Si bien ya se conoce este servicio, los restaurantes y servicios afines tuvieron que adaptarse a las medidas mencionadas en el trabajo de investigación para poder operar, implementando medidas de bioseguridad y equipos de protección personal (EPP) para los empleados, empaques, envases, entre otros pormenores. Además, como una posibilidad de mantener los estándares de higiene en el futuro entre el repartidor y el cliente, evitando el contacto y con la seguridad que el pedido que el cliente ha realizado no estuviera manipulado.

De acuerdo con la Guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio, aprobada por el Ministerio de Salud el 3 de mayo del 2020, indica que la persona encargada de cocinar, envasar y empacar el pedido debe asegurarse que este correctamente sellado y cerrado para evitar manipulación o contaminación dejándolo en la zona de despacho para que el repartidor ponga el pedido en el contenedor previamente desinfectado con alcohol y llevarlo al destino solicitado. De encontrar el pedido manipulado, el consumidor puede hacer el reclamo respectivo y en lo posible evitar recibirlo.

Por otro lado, según lo estipulado por el Ministerio de Salud- DIGESA, en la guía técnica indica que, el manipulador debe estar con el cabello cubierto, las uñas cortas y limpias, usar mascarilla en todo momento, usar un

mandil exclusivo y el correcto lavado de manos que dura 20 segundos para eliminar todo germen, virus y bacteria. Así como también, el repartidor debe contar con lo mismo que el manipulador, pero también portar alcohol en gel para desinfectar sus manos al momento de entregar el pedido. Además de que el consumidor tendrá que portar la mascarilla obligatoriamente para recibir el pedido.

El método de pago que muchos restaurantes y servicios afines prefieren es el depósito a las cuentas bancarias que manejan, también si es que son independientes o si son restaurante de cadenas vía página web o POS. En caso el consumidor desee cancelar con efectivo, el consumidor deberá avisar con cuánto cancela al restaurante para que envíen con el repartidor, el cambio en efectivo en una bolsa sellada y desinfectada.

Del mismo modo, los restaurantes y servicios afines cumplen con brindar protocolos de bioseguridad indicados en la guía técnica y en la norma sanitaria al consumidor, como mantener 1m de distancia con el repartidor, desinfectar el producto, desechar el envase y empaque y el lavado de manos por 20 segundos para poder consumir el pedido.

Se puede concluir que, si el servicio delivery es correcto desde el despacho que se tiene en el restaurante o servicio afín y cumpliendo con las medidas de recepción por parte del consumidor, podrían seguir operativos, evitando generar desempleo y contagios, así como también generar confianza entre el restaurante y consumidor garantizando la sanitización de los productos a ofrecer.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se logró concluir que:

Se analizó la influencia del servicio delivery en los restaurantes desde que comenzó la pandemia y el gobierno proporcionó medidas junto al Ministerio de Salud, para el funcionamiento y protocolo de ellos. Para evitar desempleos, pérdidas y quiebre de restaurantes.

Se identificó la demanda de los comensales que según estudio de la empresa Touch Perú para la web de RPP noticias, el servicio delivery se creció en un 250% desde que empezó la pandemia, a pesar del costo extra que se genera por llevar el pedido al destino, generándose una mayor demanda los fines de semana, así como también en el futuro los “dark kitchen” podrían operar de esa manera y unirse al sector de restaurantes y servicios afines.

Se determinó la importancia de los implementos de bioseguridad en el servicio delivery debido a que es crucial para cuidar la salud de los trabajadores como también de los consumidores, manteniendo esos estándares en el servicio que la empresa y el delivery brinden a sus clientes, genera menos desconfianza en que los repartidores puedan manipular el pedido, además pueden reforzar los protocolos, según los gremios de restaurantes en el Perú, desean que los restaurantes tengan su propio motorizado para cobrar un precio justo por el delivery debido a que en aplicativos cobran la tarifa depende la lejanía del restaurante y el destino del pedido, así como también, evitar lo mencionado. La higiene y los protocolos

deben perdurar con el tiempo y no solo mantenerse por el contexto de la pandemia.

REFERENCIAS

- Alonso Conde, A. B. A. (2004). *Comercio Electrónico: antecedentes, fundamentos y estado actual* (Vol. 10). Dykinson, S.L.
- BBVA, Interbank y Scotiabank se unen para competir con Yape de BCP. (2020, 16 enero). Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/bbva-interbank-y-scotiabank-se-unen-para-competir-con-yape-de-bcp/>
- Bravo, E. (2018, 18 febrero). *Normas sanitarias, inocuidad alimentaria y producción campesina*. Grain. <https://www.grain.org/article/entries/5890-normas-sanitarias- inocuidad-alimentaria-y-produccion-campesina>
- Cabrera, M. A. (2019, 6 junio). *Plan de negocio para el suministro delivery de ingredientes listos para cocinar en casa*. Repositorio Universidad ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1579>
- Center for Food Safety and Applied Nutrition. (2020, 20 abril). *Compra de comestibles durante la pandemia del COVID-19 - Información para los consumidores*. U.S. Food and Drug Administration. <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/compra-de-comestibles-durante-la-pandemia-del-covid-19-informacion-para-los-consumidores>
- Chacón, K. (2018, 27 agosto). *Marketing B2B o B2C ¿Cuál es el mejor para tu negocio?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/marketing-b2b/>

COMISIÓN DEL CODEX ALIMENTARIUS MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

(2013). OMS. <http://www.fao.org/3/i3243s/i3243s.pdf>

Dalvi, Bruna Morais.; Mello, Julia Serejo. A influência dos aplicativos de delivery na comensalidade e nos hábitos alimentares em tempos de distanciamento social. 2020. Monografia (Bacharelado em Nutrição) - Faculdade de Ciências da Educação e Saúde, Centro Universitário de Brasília, Brasília, Brasília, 2020.

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/14435>

DECRETO SUPREMO (N° 080-2020-PCM). (2020, mayo). Diario Oficial El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-reanudacion-de-actividades-ec-decreto-supremo-n-080-2020-pcm-1865987-1>

Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. (2020, 15 marzo). Diario Oficial El Peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Editorial La República S.A.S. (2020, 29 septiembre). *En Perú restaurantes fiscalizarán a las app delivery si cumplen protocolo sanitario.* La

República.<https://www.larepublica.co/globoeconomia/en-peru-restaurantes-fiscalizaran-a-las-app-delivery-si-cumplen-protocolo-sanitario-3066874>

El COVID-19 y su salud. (2020, 11 Febrero). Centers for Disease Control and Prevention. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/food-and-COVID-19.html>

El servicio de delivery en el Perú y el mundo durante esta pandemia. (2020, 23 abril). RPP Noticias. <https://audioplayer.pe/podcast/informes-rpp/el-servicio-de-delivery-en-el-peru-y-el-mundo-durante-esta-pandemia-3272>

Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2020, 18 mayo). *Restaurantes: ¿Qué trámite deben seguir para reanudar operaciones?* Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-restaurantes-tramite-deben-seguir-para-reanudar-operaciones-797336.aspx>

Empresa Peruana de Servicios Editoriales S. A. EDITORA PERÚ. (2020, mayo 13). *Retorno de restaurantes permitirá a casi 54,000 trabajadores retomar sus labores.* Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-retorno-restaurantes-permitira-a-casi-54000-trabajadores-retomar-sus-labores-797174.aspx>

Gestión, R. (2020, 15 enero). *Economía peruana creció 1.86% en noviembre del 2019, su tasa más baja desde mayo.* Gestión. <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecio-186-en-noviembre-del-2019-su-tasa-mas-baja-desde-mayo-pbi-inei-noticia/>

Gestión, R. (2020, 6 marzo). *Primer caso de coronavirus en Perú: la historia de contagio en el piloto.* Gestión. <https://gestion.pe/peru/primer-caso-de-coronavirus-en-peru-los-detalles-del-contagio-del-piloto-noticia/>

Gestión, R. (2021, 10 febrero). *Delivery creció 250% en el Perú durante la pandemia*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/servicio-de-delivery-en-peru-crecio-250-durante-la-pandemia-nndc-noticia/?ref=ges>

Grecca, J. M. (2014). Propuesta de mejora en los procesos delivery del negocio de comida rápida en lima metropolitana. Repositorio Universidad Nacional Agraria La Molina. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2351/J10-G7-T.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Jia, Huiwen y García, Jorge Alberto Ramírez y Shen, Siqian, ¿se asocian con un servicio de entrega de terceros o no? - una herramienta de predicción y decisión para restaurantes que enfrentan aumentos en la demanda de comida para llevar durante una pandemia (18 de noviembre de 2020). Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3734018>

La OMS declara la pandemia de COVID-19. (2020, 11 marzo). [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=b6SU0XpiDZo>

Lloret, E. M. (2012). *Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio en tres restaurantes de Cuenca*. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1729>

Mac Grath, D. C. (2020, 26 marzo). *Delivery seguro: la opinión de los expertos sobre los pedidos en el marco del coronavirus*. infobae. <https://www.infobae.com/tendencias/2020/03/26/delivery-seguro-la-opinion-de-los-expertos-sobre-los-pedidos-en-el-marco-del->

[coronavirus/](#)

Mamani- Cañazaca, J. P.-Y. T. (2020, 17 diciembre). *Sistema de Delivery en tiempos de COVID-19*. Repositorio Universidad Peruana Unión.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3729>

Melgarejo, V. (2020, 3 mayo). *Estas son las 27 actividades económicas que reiniciarán en mayo y sus requisitos: Fase 1. Gestión*.

<https://gestion.pe/economia/reinicio-de-actividades-mayo-fase-1-requisitos-protocolo-restaurantes-delivery-construccion-mineria-ecommerce-pesca-bioseguridad-noticia/>

Minsa (2020). *Guía técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio*. Resolución Ministerial.

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1095753/rm_250-2020-minsa.pdf

Minsa aprueba norma sanitaria para restaurantes y servicios afines. (2019, 3 abril). Portal informativo de CANATUR.

<https://portaldeturismo.pe/noticia/minsa-aprueba-norma-sanitaria-para-restaurantes-y-servicios-afines/>

Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines (N.º 822-2018-MINSA). (2018, agosto). Ministerio de Salud.

http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM_822-2018-MINSA.pdf

Oblitas, L. S. (2020, 18 mayo). *Delivery: estos son los pasos a seguir para los restaurantes que deseen reiniciar sus operaciones*. *El Comercio Perú*.

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/delivery-estos-son-los-pasos->

[que-deben-seguir-los-restaurantes-para-reiniciar-operaciones-delivery-minsa-produce-ccl-gastronomia-protocolo-noticia/](#)

OMC | Comercio electrónico. (2018). Organización Mundial de Comercio.

https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm

Perú: Las claves de los restaurantes para aumentar 3,17% el crecimiento económico. (2019, 17 julio). Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/peru-restaurantes-aumentar-crecimiento-economico/>

Plan de reactivación económica. (2020, abril).

https://resources.finalsite.net/images/v1589400400/lima/wzu3c33dstiunlyhxyuu/Peru_Plan_de_Reactivacion_Economica.pdf

Protocolo sanitario de prevención ante el COVID-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón (N.º 014-2020-PRODUCE / DGDE). (2020, julio). PRODUCE.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/999252/Protocolo_Restaurantes_y_afines_con_atenci%C3%B3n_en_sal%C3%B3n.pdf

Robles-Guerrero, Luis Ricardo. (2011). Importancia de la función normativa de la Autoridad de Salud Nacional para el control de problemas de salud pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 72(4), 291-296.

Recuperado en 23 de febrero de 2021, de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832011000400010&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832011000400010&lng=es&tlng=es)

Silva Bornás, F. J. (2019, 20 diciembre). *El servicio delivery como base-incremento de la productividad en McDonald's, Pershing 2019*.

Repositorio Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42867>

Tineo, R. (2020, 6 febrero). *El negocio de la comida vía apps de delivery*. La Cámara. <https://lacamara.pe/el-negocio-de-la-comida-via-online/>