

AFECTACIÓN DE LA PANDEMIA AL SECTOR RESTAURANTERO EN VICTORIA DE DURANGO

Itzel Espino Rodríguez

CONACyT- Tecnológico nacional de México / Instituto Tecnológico de Durango

20041697@itdurango.edu.mx

La pandemia tuvo un impacto global que nadie se esperaba, en un día cotidiano podíamos satisfacer cualquier antojo culinario que deseásemos, y en cuestión de meses se reducían nuestras opciones. Hoy en día, a pesar de haber vivido dos años de pandemia, seguimos con restricciones sanitarias y especialmente los restaurantes. Es un hecho que las múltiples restricciones para la prevención de contagios han cambiado nuestro estilo de vida. Como buena catadora aficionada de comida mexicana, para la celebración de mi festejo de cumpleaños en el año 2021, estaba buscando opciones disponibles para poder llevar a cabo una pequeña reunión en un restaurante en Victoria de Durango. Sin embargo, para mi sorpresa, encontré que debía hacer reservación con meses de anticipación. A pesar de las restricciones sanitarias a nivel municipal, las personas tendían a recurrir a ciertos restaurantes.

Y como la mayoría, yo también buscaba el disfrutar de una comida preparada en el local sin tener que toparme con retardos en la entrega a domicilio o pedidos erróneos. Habían pasado meses de aislamiento con comida rápida, cenas caseras y la misma pasta de tomate confiable para días apresurados. Las restricciones de aforo por el Gobierno Municipal de Durango, que permitían hasta un 60% de aforo, no beneficiaban mi situación. Sin embargo, agradezco no haber hecho esa reservación para seguir protegiéndome ante los altos contagios, aunque nada es igual que una visita a un restaurante cálido y comida recién preparada.

La última pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud fue la influenza A H1N1 en el año 2009, con consecuencias similares a las que se vivieron estos dos años en la pandemia por el virus SARS-COV-2 (Covid-19), con cierre de restaurantes en la Republica Mexicana y medidas rigurosas para la preparación de alimentos. Entre estas medidas sanitarias esta el aplicado correcto de cubrebocas, cofia, guantes desechables y lavado de manos efectivo (Sevillano,2020)1.

A pensar que la pandemia porcina del 2009 tuvo resultados graves para el sector restaurantero, no hay comparación en la afectación nacional de lo que todavía se sigue presenciando de la pandemia de Covid-19.

La pandemia porcina terminó en el 2010 con 18,500 desempleos en el sector restaurantero y 6,500 cierres de restaurante en la República Mexicana (Jasso,2009)3. En comparación, la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV-2, ha tenido alrededor de 180,000 desempleos (INEGI, 2021)4 y cerca de 1.6 millones de cierres de restaurantes (Forbes,2021)5. He percatado que el significado de trabajar en el sector restaurantero va de la mano con la pasión al servicio y la culinaria. Al encuestar a empleados de distintos restaurantes en Victoria de Durango, me he dado cuenta de la afectación que varios han sufrido por estos cambios tan drásticos. Para poder medir la afectación del capital humano en los restaurantes duranguenses, entreviste a puestos claves de los restaurantes con más de 30 empleados.

Los puestos claves los pude determinar por la gestión de importancia en las actividades ejercidas dentro del organigrama restaurantero. Adjuntando cinco puestos claves que cubren actividades indispensables en los restaurantes, siendo los siguientes: Gerente de bebidas y alimentos, Chef, Cocinero, Barman y Mesero.

Con el apoyo de las normas técnicas de competencia CONOCER como referencia para generar un cuestionario para cada puesto clave (debido a que cada uno ejerce diferentes funciones) siendo la herramienta para autoevaluación de los encuestados. Brindando una estandarización desde la preparación higiénica de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas hasta la atención a comensales en servicio.



Ilustración 1. Trabajador del sector restaurantero

De los 18 restaurantes en la ciudad de Victoria de Durango que visite para la aplicación de la herramienta, el 66.67% reportó despidos durante el periodo de mayo 2019 a febrero 2022. Entre estos restaurantes, un 50 % de los gerentes de alimentos y bebidas mencionan que el motivo de despido fue recorte de personal para mantener la estabilidad del negocio debido a la contingencia sanitaria. Añadiendo a la afectación del capital humano que un 77.78% de los restaurantes tuvo renunciaciones.

Sin embargo, se encuentran otros motivos de despidos. Un 5.56% de los gerentes de alimentos y bebidas aclara que se tuvo que despedir a los empleados por haber llevado a cabo actividades ilícitas dentro del establecimiento en horarios operativos. Por otro lado, un 11.11% afirmó que el origen de los despidos fue por irregularidades en actividades laborales. Y el 33.33% de los encuestados en el puesto de gerencia de alimentos y bebidas menciona que no aplicaron despidos.



Ilustración 2. Trabajador del sector restaurantero con medidas de cuidado pandémicas

En cuanto a los motivos de renuncias del capital humano. El 38.89% de las renuncias presentada a los encuestados de gerentes de alimentos y bebidas fueron por motivo económico. Un 22.22 % se presentaron por el motivo de mudanza fuera de la ciudad en busca de una mejor oportunidad laboral. El 16.67% de las renuncias tuvo afectación directa por la contingencia sanitaria, ya que, el motivo principal fue para tomar cuidado de familiares enfermos por covid-19. Únicamente un 11.11% del capital humano presentó su renuncia para finalizar estudio y el 5.56% para enfocarse en sus estudios actuales. Excluyendo el 22.22% de los gerentes de alimentos y bebidas que no tuvieron renuncias durante el periodo de mayo 2019 a febrero 2022. Estas bajas tan significativas para la plantilla de los restaurantes causaron que una de las afectaciones del capital humano fuera la absorción de responsabilidades de otros puestos como cajeros y meseros para atención al consumidor. Ya que, el 50% de los restaurantes afirmó añadir actividades a ciertos miembros del equipo para cumplir con la capacidad de trabajo. Algunos meseros tuvieron que desempeñar actividades de cajero durante la búsqueda de talento para cubrir el puesto, y viceversa cajeros debían de cubrir por meseros; por falta de personal. Ciertas cocinas también tuvieron movimientos en su estructura, debido a que, cocineros debían de tomar actividades extras en la preparación de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

En una ocasión uno de los cocineros tuvo que ejercer completamente las actividades de barman, abandonar las suyas y dejar que el resto del equipo de cocineros pudieran repartir sus actividades para cubrir por completo el servicio.

En un restaurante en particular denotaba la falta de capital humano, tuve que asistir repetidas veces para aplicar la herramienta de autoevaluación. Podía observar que toda la plantilla se encontraba en constante presión y en ocasiones no tenían oportunidad de recibirme. Hasta pude presenciar al gerente de alimentos y bebidas ejerciendo actividades como mesero.

No obstante, la CANIRAC ha iniciado proyecto en colaboración con Hero Guest, cuya empresa es especializada en capacitación de personal restaurantero para generar una capacitación académica en modalidad digital para el entrenamiento del equipo operativo y administrativo de todos los restaurantes que se encuentran afiliados a la CANIRAC.

Menciona el fundador de Hero Guest la siguiente declaración (CANIRAC, 2022):⁷” Después de trabajar durante más de 15 años en el sector restaurantero, hemos podido comprobar que las ventas de un restaurante están directamente vinculadas a la motivación y capacitación de su personal.” Destacando que, siendo una industria totalmente dedicada al servicio, es una profunda reflexión para todos aquellos restaurantes que necesiten innovar sus estrategias. Considero que, gracias a estas iniciativas de apoyo para los restaurantes, una brecha de conocimiento se puede derrumbar y homogenizar dentro de la industria con mayor rapidez debido a su modalidad virtual. Sería mi primera recomendación para todos los restaurantes afectados por la pandemia en capacitar a su personal clave, de manera que puedan recuperar las afectaciones causadas durante el periodo de marzo 2019 a la fecha.

Referencias

1. Sevillano, E. G. (11 de marzo de 2020). La OMS declara el brote de coronavirus pandemia global. Obtenido de El País: <https://elpais.com/sociedad/2020-03-11/la-oms-declara-el-brote-de-coronavirus-pandemia-global.html>
2. Alcance, D. (2020) Restaurantes centro histórico Puebla (Fotografía). Flickr. Obtenido de: <https://www.flickr.com/photos/188475634@N08/50013660426/in/photolist-2jCoH6g-2jCoE8s-2jCoBES-2jCoEfX-2jCoEuQ-2jCnQSE-2jCoAJt-2jCjovp-2jCoErP-2jCjnMq-2jCjsw5-2jCo1sM-2jCnT6C-2jCoHjT-2jQB9rE-2jCoHAE-2jCoHu2-2jCoHoa-2jCjrB9-2jCjsnC-2jCoCCt-2jCnSjC-2kykZWs-2kykmGB-2jCnQgQ-2kykmNZ-2jCoDhV-2jCoDdb-2jCnVNS-2jCnQWs-2jCjkyh-2jCjpf-2kykZS9-2jCoB4G-2jCnQrQ-2jCnQmz-2jCoAZP-2jcysUk-2jcyqrE-2jcx7nj-2jcx77z-2jcx8ej-2jcx5N7-2jCN95J-2jcuon8-2jcunUe-2jcysCy-2jcysLj-2jcuo7o-2jCoDnV>
3. Jasso, M. (27 de mayo de 2009). Cierran 6,500 restaurantes por la influenza: Canirac. Obtenido de Crónica: <https://www.cronica.com.mx/notas/2009/434972.html>
4. INEGI (21 octubre 2021) Conociendo la Industria Restaurantera. Colección de estudios sectoriales y regionales. Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=889463903369>
5. Forbes (21 diciembre 2021) Cerca de 1.6 millones de negocios cerraron en México por la pandemia: Inegi. México Forbes. Obtenido de: <https://www.forbes.com.mx/cerca-de-1-6-millones-de-negocios-cerraron-en-mexico-por-la-pandemia-inegi/>
6. Escobar, A. (2020) La plantilla de empleados por turno se ha visto reducida de forma considerable, debido a la misma poa fluencia de comensales. Restaurante Porfirio´s (Fotografía). Forbes México. Obtenido de: <https://www.forbes.com.mx/negocios-1-4-restaurantes-covid-19-cerrados/>
7. CANIRAC (16 mayo 2022) Unidos por la capacitación digital de la industria. Noticias. CANIRAC. Obtenido de: <https://canirac.org.mx/2022/05/16/unidos-por-la-capacitacion-digital-de-la-industria/>