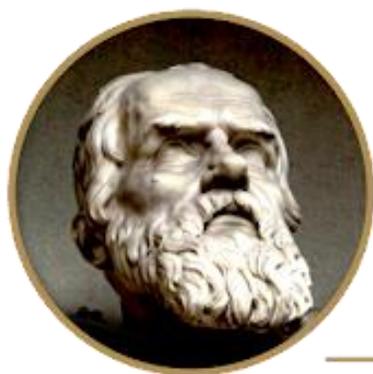


Tesina de práctica profesional supervisada



**MANUAL PARA EL MANEJO DE UNA CRISIS SANITARIA PARA LAS MIPYMES DE LA
INDUSTRIA DE RESTAURANTES DEL MERCADO MONUMENTO AL CAMINERO EN EL
MUNICIPIO DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ**

Guillermo Víctor Rene Flores Ruano

Previo a conferírsele el título de
Administrador de Empresas

En el grado académico de
Licenciado

Guatemala, enero de 2024

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD GALILEO DE GUATEMALA

Rector	Doctor José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectoría Académica	Doctora Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectoría Administrativa	Licenciado Jean Paul Suger Castillo
Gerencia Financiera	Licenciado Oscar Donald Ruíz

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD GALILEO DE GUATEMALA

Decano	M. Sc. René de León
Vicedecano	M. Sc. Luis Ernesto Arboleda
Vicerrectoría Administrativa	M. Sc. Mónica Girón
Gerencia Financiera	M. Sc. María José Pulex

Guatemala, 24 de enero de 2024

Alumno
Guillermo Victor René Flores Ruano
Carné 19012174
Presente

Estimado alumno:

Tengo el gusto de informarle que después de revisar su trabajo de Tesis cuyo título es **"Manual para el manejo de una crisis sanitaria para las mipymes de la industria de restaurantes del mercado monumento al caminero en el municipio de San Lucas Sacatepéquez"** y de haber obtenido el dictamen de la asesora específica; la Licda. Maria Esther Rangel, autorizó la publicación del mismo.

Aprovecho la oportunidad para felicitarlo por el magnífico trabajo realizado.

Atentamente,



M.Sc. René de León
Decano Facultad de Administración
Universidad Galileo

RESPONSABILIDAD DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO

En cumplimiento del punto 5.3 del reglamento para trabajo de tesis
Yo **Guillermo Víctor Rene Flores Ruano** expreso ser el único autor responsable del
contenido del presente trabajo de investigación.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios por haberme permitido concluir con mis estudios profesionales en el grado de Licenciatura en Administración de Empresas. A mi hija, Sophi, por haber llegado a ser esa alegría de vida. A mis papás por haber sido ese apoyo incondicional durante estos años y motivarme a seguir adelante. A mi hermano por estar siempre apoyándome y ser ese ejemplo de superación. A mi abuelo que, aunque hoy ya no está con nosotros, siempre fue, es y seguirá siendo un ejemplo y un apoyo incondicional desde donde quiera que esté; a mi demás familia por siempre estar a mi lado y ser un apoyo moral. Por último, pero no menos importante, a Josy por ser esa compañera que siempre ha estado en las buenas y en las malas dándome alientos y apoyo para llegar a este momento tan especial.

Agradecimientos

A Dios por sobre todas las cosas. A mi hija, Sophi, por ser esa motivación que me impulsa a seguir adelante y luchar para alcanzar este propósito de vida. A mis papás porque siempre estuvieron apoyándome. A la Universidad Galileo por haberme abierto las puertas de tan prestigiosa casa de estudios y haberme permitido culminar mi carrera profesional.

A mi asesora, por todo su apoyo, consejos y el tiempo que me brindó para asesorarme y aconsejarme. A mis compañeros de clase por haberme acogido en su grupo y haberme dado la oportunidad de compartir con ellos más de la mitad de la carrera, por haber sido un apoyo en mis primeros días e incluirme en sus equipos de trabajo.

Índice

Introducción.....	1
I. Capítulo I. Marco conceptual.....	2
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Alcances y límites.....	6
1.4 Formulación de hipótesis.....	7
1.5 Justificación.....	8
II. Capítulo II. Marco teórico.....	10
2.1 Enfermedad.....	10
2.2 Organización Mundial de la Salud (OMS).....	11
2.3 Convenio.....	12
2.4 Ventas.....	12
2.5 Mipymes.....	13
2.6 Toque de queda.....	13
2.7 Estado de prevención.....	13
2.8 Estado de calamidad pública.....	14
2.9 Organismo Ejecutivo.....	14
2.10 Organismo Legislativo.....	15
2.11 Guías de práctica clínica.....	15
2.12 Crisis sanitaria.....	16
III. Capítulo III. Marco metodológico.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos.....	17
3.3 Diseño de la muestra.....	17
3.4 Selección de la técnica.....	19
3.5 Diseño del instrumento.....	20
3.6 Estudio de campo.....	20
Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados.....	22
Capítulo V.....	36
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Bibliografía.....	38

Capítulo VI. Propuesta de valor	40
Manual para el manejo de una crisis sanitaria	41
Anexos	46

Introducción

El presente proyecto de investigación: **“MANUAL PARA EL MANEJO DE UNA CRISIS SANITARIA PARA LAS MIPYMES DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES DEL MERCADO MONUMENTO AL CAMINERO EN EL MUNICIPIO DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ”** tiene la finalidad de dar a conocer el manual que se realizará sobre el manejo de una crisis sanitaria y las acciones que se tomarán para contrarrestar el impacto que conlleva el mal manejo de una crisis sanitaria.

El estudio consta de cuatro capítulos: el primer capítulo hace mención a los antecedentes de cómo iniciaron las Mipymes, qué sector del comercio las conforman, cómo han ido evolucionando con el transcurrir de los años y qué base legal les respalda en el país.

El segundo lo comprende el marco teórico que sustenta la investigación, en el que se desarrollan conceptos relacionados a la salud, a la pandemia, contagios, cómo evitarlos y qué medidas deben tomarse para mitigar el contagio y propagación del virus.

En el tercero se encuentra el objetivo general y el objetivo específico que hablan del porqué se quiso realizar un manual sobre el manejo de una crisis sanitaria en el sector Mipymes y cuáles factores son partícipes de esta crisis. Así mismo, se encuentran los cálculos para definir la población, determinar el tamaño de la muestra y seleccionar un procedimiento de muestreo para cada sujeto involucrado en la investigación.

El cuarto capítulo está conformado por la propuesta de valor que se sugiere para solucionar los problemas que se encontraron durante el trabajo de investigación, se encuentran las bibliografías donde se investigó los temas del marco teórico y los anexos de la investigación.

Es importante agregar que gracias a la información obtenida se verificó la hipótesis planteada y así poder sustentar los objetivos de la investigación. Podemos adicionar que gracias a los resultados obtenidos en la encuesta y las entrevistas se pudo obtener la información de cómo satisfacer las necesidades de los propietarios.

I. Capítulo I. Marco conceptual

1.1 Antecedentes

El sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la industria de restaurantes del mercado Monumento al Caminero en el municipio de San Lucas Sacatepéquez, son negocios que proporcionan el servicio de comida típica y antojitos de la gastronomía guatemalteca, brindan una gran variedad de opciones para los gustos de los diferentes comensales que los visitan. Se puede encontrar desde un vaso de atol de elote o arroz en leche, tostadas de guacamol, salsa o frijol, hojuelas dulces, dulces típicos, rellenitos, chuchitos, churrascos, caldos de res o gallina, pepián de res o gallina y platos de pollo a la plancha o filete de pechuga asadas. La ventaja competitiva de estos comercios es que utilizan ingredientes frescos y caseros adquiridos el día de su preparación para la venta.

El sector de las Mipymes inicia en 1988, cuando se creó el Consejo Nacional y el Programa Nacional para el Desarrollo de la Microempresa y Pequeña Empresa. El gobierno de Guatemala desde el año 1988 ha brindado el apoyo a este grupo el cual se fortalece en el año 2000 cuando se crea el Viceministerio de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, el cual es el encargado de facilitar el desarrollo competitivo de las MIPYMES no agrícolas.

En noviembre de 2005 se aprobó la Política Nacional para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con el objetivo de mejorar la productividad y la competitividad de las MIPYMES, con la elaboración del diseño de los instrumentos, mecanismos y lineamientos que les permitirían a dichas empresas actuar en igualdad de condiciones respecto de las empresas de mayor auge en el comercio nacional y así aprovechar las oportunidades que otorga el mercado.

Este sector de la industria es el que más evolucionó en condiciones tecnológicas y ha generado alta competencia entre los sectores que conforman las MIPYMES. Como clientes vivimos dicha evolución durante la crisis de la pandemia del Covid-19, ante la necesidad de no verse afectadas en sus ventas, migraron del servicio al cliente presencial, al servicio al cliente en línea por medio de sus redes sociales y esto conllevó a la entrega de sus productos por medio del servicio a domicilio.

Al mercado se le llama de esta manera ya que antes de su construcción en este espacio descansaban las personas que construían los caminos y carreteras del municipio, los trabajadores se reunían en este punto dejando las herramientas y maquinarias en lugares aledaños y ellos mismos fueron quienes realizaron la construcción de un monumento dedicado al trabajador con una pala, un azadón y una rueda de carreta. Ellos fueron los que realizaron la construcción de los caminos que comunican a el municipio con la Antigua Guatemala y Chimaltenango.

En este lugar, que ya era famoso entre las personas, comienzan las ventas de refacciones típicas como lo son los atoles, tostadas, chuchitos, rellenitos de frijol, hojuelas, entre otros. En 1981 el mercado fue trasladado a su locación actual con el único propósito de la construcción de la carretera interamericana y el puente. Se mandó a demoler el monumento, pero aún conservó su nombre y ahora es un mercado de venta de artesanías sanluqueñas y platos típicos de la región guatemalteca.

Actualmente el mercado ha contado con 8 remodelaciones y la última se realizó en el año 2014 por medio de las autoridades locales y el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); el proyecto de remodelación es parte del convenio 001-2014 bajo el nombre de Mejoramiento Centro Histórico y tuvo un costo de Q150,00.00.

Este punto sigue manteniendo esa misma intención de unidad y amistad como en sus inicios porque se le considera un destino turístico de fin de semana para los capitalinos y municipios aledaños.

1.2 Planteamiento del problema

La crisis sanitaria derivada de la pandemia del Covid-19 en la Ciudad de Guatemala inició un viernes del mes de marzo del año 2020, era un día normal para muchos guatemaltecos, el Presidente de la República se encontraba brindando una conferencia de prensa, de imprevisto se acercó un elemento de seguridad indicándole que tenía una llamada con carácter de urgencia, existía tensión e incertidumbre en los periodistas que habían asistido, la sala se encontraba en silencio y todos escucharon lo que muchos no querían, el Covid-19 había llegado a Guatemala a través de un ciudadano que días atrás había regresado al país de un viaje vacacional.

Información con base a lo suscrito en la página oficial del Ministerio de Salud y Asistencia Social [https://www.mspas.gob.gt/noticias/noticias-ultimas/5-noticias-mspas/1229-un-año-de-retos-y-desaf%C3%ADos-en-la-salud-primeros-casos-reportados,-acciones-inmediatas-efectivas-y-el-fortalecimiento-del-primer-nivel-de-atención-para-el-abordaje-de-la-pandemia](https://www.mspas.gob.gt/noticias/noticias-ultimas/5-noticias-mspas/1229-un-año-de-retos-y-desaf%C3%ADos-en-la-salud-primeros-casos-reportados,-acciones-inmediatas-efectivas-y-el-fortalecimiento-del-primer-nivel-de-atenci3n-para-el-abordaje-de-la-pandemia)

El protocolo de seguridad en el Aeropuerto Internacional La Aurora para esa época requería la medición de la temperatura corporal de todos los pasajeros que ingresaban al país; el primero que se consideró positivo al contagio del virus SARS-COV2 se trataba de un connacional de veintisiete años de edad, quien fue trasladado al Hospital Especializado de Villa Nueva. Al ingreso del mismo se le realizaron pruebas de laboratorio, dando como resultado positivo al virus SARS-COV2.

Un día después de confirmado el primer caso en el país, la Presidencia de la República informaba a la población que realizaría una cadena nacional para dictaminar las primeras medidas para contener el contagio. Llegó el momento de sintonizar la cadena y prestar atención a lo que se indicaría, entre las primeras medidas de prevención se prohibieron las actividades masivas de Semana Santa, se suspendieron las clases desde el nivel preprimario hasta el universitario en todo el territorio, dicha suspensión inició con 21 días, no obstante, permanecieron durante todo el año 2020. Las restricciones se intensificaron posteriormente.

Pasados 3 días de la aparición del primer caso positivo en el país, llegaba la noticia que muchos querían evitar, se anunció la primera persona fallecida, un adulto mayor de ochenta y cinco años, quien al igual que el primer ciudadano positivo, había arribado de Madrid, España; quien fue atendido en un centro asistencial privado y debido a su historial médico la infección viral se complicó y le causó la muerte.

El primer brote de Covid-19 que conllevó a la intensificación de las restricciones tuvo lugar en el Municipio de San Pedro Sacatepéquez. El departamento de epidemiología del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social conformó un equipo de respuesta inmediata que se trasladó e implementó un control sanitario de emergencia, cerraron las entradas y salidas, solo se permitía el ingreso de residentes del municipio; las primeras acciones que realizaron fue buscar a las personas que tuvieron contacto con el núcleo

familiar del primer contagiado, les realizaron hisopados y fueron sometidos a una cuarentena obligatoria de 14 días. Las medidas que dejaron implementadas en el municipio fueron la toma de la temperatura corporal, el uso adecuado y correcto de la mascarilla, el lavado de manos, el uso de alcohol o desinfectante en gel y seguir estas medidas preventivas mientras se mitigaba la curva de contagios del municipio.

Una de las medidas que el gobierno dictaminó para tratar de contrarrestar los contagios fueron los toques de queda, las restricciones de movilidad entre departamentos, la circulación vehicular por placas pares e impares y la movilidad restringida enfocada a los ciudadanos dejando de lado algunos sectores que son esenciales para sufragar las necesidades que los guatemaltecos presentaran.

Los toques de queda restringieron por completo la movilidad de los guatemaltecos en todo el país, únicamente podían recorrer sus calles los servidores públicos del sector de la salud, los policías que brindaban seguridad en sus recorridos y los cuerpos bomberiles por cualquier emergencia que se suscitara. Claro que los repartidores de comida, medicamentos, los distribuidores de materia prima, combustibles y los productores de frutas y verduras eran otros que podían recorrer las calles del país con un permiso gubernamental que los acreditaba.

La restricción de movilidad entre departamentos fue una de las medidas más drásticas que se tomaron a manera de evitar la propagación de la pandemia, esta restricción hacía alusión a que los guatemaltecos podían movilizarse dentro de los municipios o departamentos al que pertenecían según su DPI y si deseaban salir de los mismos, debían acreditar el motivo por el cual saldrían con el salvoconducto brindado por cada dependencia del estado.

La circulación de placas pares e impares fue una medida ya menos drástica donde no quedaba tan limitada la circulación de los guatemaltecos, pero siempre se trataba de evitar la propagación de la pandemia dentro del país. Esta medida estableció que todas las placas pares salían ciertos días de la semana y las placas impares los otros días, con base en ello se restringía la movilidad a pares o impares intercaladamente durante la semana.

Derivado de la situación que se vivió en el país por la crisis sanitaria de la pandemia del Covid-19 y debido a las restricciones de movilidad y para reunirse en grupo, los propietarios de las Mipymes de la industria de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez se vieron afectados en el nivel de ingresos obtenidos de sus negocios, pues presentaron problemas de alta rotación de colaboradores, pérdida de la sazón peculiar de cada uno de sus platillos, aumento en el costo de producción por implementar la entrega de servicio a domicilio, la logística de entrega de los productos frescos por parte de sus proveedores y el estar laborando únicamente 15 días al mes.

Esto provocó que los propietarios de las MIPYMES de la industria de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez se realizaran la pregunta: ¿cómo podríamos manejar una próxima crisis sanitaria como empresarios restauranteros del mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez y que ayude a mitigar el impacto económico que obligó a estar operando bajo las medidas dictaminadas?

1.3 Alcances y límites.

1.3.1 Alcances

El alcance de este trabajo de investigación es analizar cuáles fueron los planes de acción y el impacto que generó la falta de un **MANUAL PARA EL MANEJO DE UNA CRISIS SANITARIA PARA LAS MIPYMES DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES DEL MERCADO MONUMENTO AL CAMINERO EN EL MUNICIPIO DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ.**

1.3.2 Límites

Ámbito geográfico

Mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez, Guatemala.

Ámbito institucional

Se estudió a las Mipymes de la Industria de Restaurantes del Mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez, Guatemala.

Ámbito temporal

Se realizará en los meses de agosto a diciembre del año 2023.

1.4 Formulación de hipótesis

La carencia de un manual para el manejo de una crisis sanitaria durante la pandemia del Covid-19 en los negocios no permitió que se implementaran acciones que beneficiaran a los propietarios y clientes y así evitar la propagación de los contagios que se tenían en el país.

La falta del manual para el manejo de una crisis sanitaria conllevó a tomar decisiones a la ligera que únicamente generó pérdidas y molestias entre los propietarios de los restaurantes porque consideraron que se les estaba perjudicando a unos y beneficiando a otros.

El no tener un manual para el manejo de la crisis sanitaria derivó en la pérdida peculiar del sabor que cada negocio les daba a sus platillos ya que no se contaba con algún plan para entrega de los productos frescos por parte de los proveedores ni propietarios.

Al no saber qué medidas tomar se produjo una reducción en la afluencia de los clientes, esto por el temor a contagiarse ellos y sus familias; mientras que si existiese algún procedimiento establecido por el manual, se hubiera ejecutado algún plan de acción beneficioso para clientes como propietarios.

La entrega a domicilio en estos negocios se vio muy complicada, ya que al ser alimentos típicos se debían de preparar en el momento y al ser una preparación artesanal el tiempo de la elaboración era prolongado y la falta de personal complicaba la entrega de los alimentos en lugares aledaños y, no digamos, en lugares más lejanos.

Con base en lo manifestado anteriormente se formula la siguiente hipótesis “la creación de un manual para el manejo de una crisis sanitaria para las MIPYMES de la industria de restaurantes del mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez permitirá evitar un mal manejo de las medidas de contención en una futura crisis y que se vean afectados económicamente y administrativamente”.

1.5 Justificación

Con la presente investigación se pretende dar solución a la problemática de la reactivación de las operaciones y que puedan seguir deleitando con sus antojitos típicos a todos los guatemaltecos que les visita cada fin de semana, lastimosamente las medidas dictaminadas por las autoridades gubernamentales siempre van enfocadas en no perjudicar a los grandes sectores de la industria, pero no contemplan a las Mipymes y el esfuerzo que estas realizan por sacar adelante a la economía del país.

Las MIPYMES ha sido uno de los sectores que más salieron perjudicados por esta crisis que vivimos en el país. Fuimos testigos de que los emprendimientos que tenían potencial para llegar a convertirse en grandes negocios, fueron cerrando por el tema de las restricciones y al verse limitados en sus horarios de función generaron que muchos comenzaran a despedir a su personal hasta llegar al cierre temporal y esta falta de oportunidades golpeó fuertemente el crecimiento y desarrollo del país.

Es difícil visualizar qué sería del municipio de San Lucas Sacatepéquez sin este importante e icónico mercado Monumento al Caminero, por años ha sido el hogar de negocios familiares que nos deleitan con sus diferentes platillos o antojitos de temporada, con una gran variedad de dulces típicos característicos de la región del occidente de nuestro bello país. No está de más recordar que estos negocios son fuentes de empleo directas para los habitantes del municipio.

Como profesional de la Administración de Empresas al momento de haber sido consultado por un amigo propietario de un negocio ubicado en el mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez sobre cómo se podría abordar la problemática de las bajas ventas, así como los problemas que esto conllevaba por el mal manejo de las medidas de prevención de una crisis sanitaria, que en su momento no fueron analizadas las medidas ni las consecuencias de cómo se verían afectados en sus ingresos, me deja la inquietud e interés en brindarles mi ayuda mediante este trabajo de investigación profesional.

Este trabajo se realizó con el propósito de analizar y recomendar algunos cambios para ser más eficientes en el manejo de las medidas tomadas en el mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez para que les permita una mejora en la forma de laborar, en la recepción de los clientes, en la logística de entrega de los productos por parte de los proveedores y un mejor escalonamiento de los turnos con el fin de que se pueda brindar el servicio por más tiempo y mejorar el nivel de ventas, esto en la búsqueda de una operación óptima y eficiente.

II. Capítulo II. Marco teórico

2.1 Enfermedad

La OMS define la palabra enfermedad como la alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por lo general son causas conocidas, se manifiesta por síntomas y signos característicos y cuya evolución puede ser previsible o no. Quizá sea una definición poco entendible, lo que sí queda claro es que las enfermedades son parte del proceso biológico, como parte natural de la interacción del ser humano con la vida que lo rodea. También se considera como un deterioro de la salud. Todas las enfermedades provocan un debilitamiento del sistema inmune que provoca síntomas que dan un claro aviso de algún virus o bacteria en el organismo y se manifestará con sintomatología específica que proporcionará indicios de como contrarrestarla.
<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/enfermedades>

2.1.1 Contagio

La palabra contagio se deriva del latín *contagium*, es la transmisión de alguna enfermedad por contacto físico o inmediato, la enfermedad contagiosa es aquella que una persona que porta el virus puede transmitírsela a una persona que se encuentre sana.
<https://dle.rae.es/contagio>

2.1.2 Endemia

Es un proceso patológico que perdura con el transcurrir del tiempo en una población, generalmente se trata de virus o bacterias infecciosas. La enfermedad perdura a lo largo del tiempo en un nivel estable de propagación e incluye variaciones estacionales. La endemia es una enfermedad ubicada en un espacio determinado y con un alto número de personas contagiadas.

<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

2.1.3 Epidemia

Tradicionalmente se trata del brote de una enfermedad infecciosa que se transmite rápidamente, perjudicando a una gran proporción de habitantes de una misma región geográfica, se resume en una enfermedad que ataca a un país o a gran parte de su comunidad, pero esto sin salir de su territorio. Para que una enfermedad pueda catalogarse

epidemia se debe superar el número proyectado de casos esperados.
<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

2.1.4 Pandemia

La enfermedad se extiende por muchos continentes afectando a varios países miembros de la región, supera gran número de fronteras, supera exponencialmente la proyección de casos esperados y perdura en el tiempo atacando a casi todos los individuos de la localidad. <https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

2.1.4.1 Condiciones para una posible pandemia vírica

La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos brinda indicaciones de cómo puede aparecer una pandemia:

- Que aparezca un nuevo virus, que no haya existido previamente y por ende no exista alguna población inmune a él.
- Que el virus sea capaz de producir casos graves de la enfermedad.
- Que el virus pueda transmitirse de persona en persona de una forma eficaz.

<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

2.2 Organización Mundial de la Salud (OMS)

Es la autoridad de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas, es la responsable de desempeñar funciones de liderazgo en los temas sanitarios a nivel mundial, configura la agenda de las investigaciones en la salud, establece normas, ordena opciones de política basadas en la evidencia, brinda apoyo técnico a los países miembros y vigila los comportamientos sanitarios a nivel mundial. En el siglo XXI, el tema de la salud es una responsabilidad compartida entre todos los ciudadanos y que a su vez exige el acceso igualitario a la atención médica y a la defensa colectiva que enfrenta a distintas amenazas transnacionales.

La OMS opera cada vez en un entorno más complejo y en constante cambio, los límites de la salud pública se han desaparecido, extendiéndose a otros sectores que se ven involucrados en las acciones sanitarias y en sus resultados. La OMS responde a esos retos con una agenda conformada por seis puntos, los cuales abordan los dos principales objetivos de salud, dos necesidades estratégicas y dos enfoques operacionales. Los

resultados de la OMS se medirán por el impacto de sus acciones tomadas en la salud de todos los habitantes del mundo incluyendo a todas las mujeres y a la población africana y los seis puntos antes mencionados son los siguientes:

1. Promover el desarrollo.
2. Fomentar la seguridad sanitaria.
3. Fortalecer los sistemas de salud.
4. Aprovechar las investigaciones, la información y los datos probatorios.
5. Potenciar las alianzas.
6. Mejorar el desempeño.

<https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>

2.3 Convenio

Son utilizados como un documento acreditativo de haber llegado a un acuerdo entre dos o más partes que tenían un conflicto. Se firma un documento que recoge diversas medidas, de las cuales se ponen previamente de acuerdo las partes después de la negociación. Aunque el convenio pueda parecer un contrato, existen ciertas diferencias: en los contratos varias partes se obligan a cumplir con ciertas obligaciones que se pueden extinguir o modificar, mientras que en el convenio las obligaciones son acordadas y no impuestas ni obligadas. <https://economipedia.com/definiciones/convenio.html>

2.4 Ventas

El término abarca todas las actividades que sean necesarias para proveer de productos o servicios a los clientes o empresas a cambio de un pago en dinero. Las empresas cuentan con departamentos con empleados dedicados especialmente a vender productos o servicios. El objetivo de las empresas y sus organizaciones de ventas es conseguir prospectos, ponerse en contacto con ellos, entablar una relación positiva y ofrecerles una solución que les permita crecer. Por lo general estos esfuerzos terminan en una venta, un cliente totalmente satisfecho e ingresos positivos para la empresa. <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>

2.5 Mipymes

Son empresas que cuentan con ciertos límites ocupacionales y financieros por los estados o regiones en que se divide un país. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Las pequeñas y medianas empresas son entidades independientes, con alta participación en el mercado de comercio, quedando prácticamente alejadas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación tributaria en relación al volumen de negocio y de capital humano con el que cuentan para desempeñar sus funciones. https://es.wikipedia.org/wiki/Pequeña_y_mediana_empresa

2.6 Toque de queda

Hace referencia a la prohibición o restricción que establece el gobierno de un país en referencia a la libre circulación por la ciudad o la permanencia en lugares públicos, permaneciendo todos los habitantes en sus hogares salvo excepciones de necesidad o urgencia. Puede abarcar horarios nocturnos, así como el resto del día, dependiendo las circunstancias. Es por tanto una limitación legal de la libre locomoción. El propósito de esta medida es garantizar la seguridad de la población y el bienestar de toda una comunidad en pro de todos. https://es.wikipedia.org/wiki/Toque_de_queda

2.7 Estado de prevención

En Guatemala es una disposición legal establecida en la Ley de Orden Público, que fue aprobada en 1965. No necesita la aprobación del Congreso de la República de Guatemala y su vigencia no puede decretarse por más de 15 días. Permite al Ejecutivo decretar, entre otras cosas, tomar las siguientes medidas:

- Militarizar los servicios públicos e intervenir los servicios particulares.
- Fijar condiciones a derechos de huelga, impedirlos o prohibirlos.
- Limitar celebraciones al aire libre, manifestaciones públicas u otros espectáculos.
- Disolver por la fuerza toda reunión, grupo o manifestación pública y exigir a los órganos de publicidad o difusión que eviten todas aquellas publicaciones que inciten

a la alteración del orden público, a juicio de las autoridades.
<https://www.prensalibre.com/guatemala/politica/que-es-estado-de-prevencion/>

2.8 Estado de calamidad pública

Es una medida que puede ser decretada por el poder Ejecutivo de la República de Guatemala, esta medida busca evitar en lo posible los daños y reducir los efectos de cualquier eventualidad que azote al país y así también aplica para calamidades suscitadas en determinados departamentos y municipios de Guatemala. Este mandato está establecido dentro de la Ley de Orden Público de Guatemala, fue aprobado el 30 de noviembre del año 1965, específicamente se describe en el capítulo IV, artículo 14 y 15. En los dos incisos antes mencionados se describe el motivo como las medidas a tomar en caso de decretarse este mandato. <https://aprende.guatemala.com/cultura-guatemalteca/civismo/estado-de-calamidad-guatemala/>

2.8.1 Medidas del estado de calamidad pública

1. Centralizar en la entidad o dependencia que el decreto señale, todos los servicios públicos, estatales y privados, en la forma y circunstancias que el estado de calamidad pública lo requiera.
2. Limitar el derecho de libre locomoción.
3. Auxilio o cooperación de los ciudadanos.
4. Impedir concentraciones de personas.
5. Establecer precios máximos o mínimos para los artículos de primera necesidad.
6. Ordenar la evacuación de los habitantes de las regiones afectadas o que estén en peligro.
7. Dictar las medidas adecuadas para el resguardo de las fronteras internacionales.
8. Tomar las medidas necesarias para que la calamidad no se extienda a otras zonas para la protección de las personas y sus bienes.
<https://aprende.guatemala.com/cultura-guatemalteca/civismo/estado-de-calamidad-guatemala/>

2.9 Organismo Ejecutivo

Es uno de los órganos del Estado guatemalteco, compuesto por el Presidente de la República, el Vicepresidente, los 14 Ministros, Secretarías, Gobernaciones Departamentales,

dependencias y entidades públicas descentralizadas, autónomas y semi autónomas. Se encarga de organizar y coordinar a la Administración Pública para cooperar con el desarrollo y crecimiento económico del país y el bienestar de sus ciudadanos.
<https://observatoriplanificacion.cepal.org/es/instituciones/organo-ejecutivo-de-guatemala>

2.10 Organismo Legislativo

Es uno de los tres organismos del Estado, tiene el poder y la potestad legislativa para hacer las leyes que beneficien el desarrollo integral del país, así como, procurar el bienestar común entre sus habitantes. Está compuesto por ciento sesenta diputados y el personal técnico y administrativo que labora en sus instalaciones.
https://es.wikipedia.org/wiki/Congreso_de_la_República_de_Guatemala

2.11 Guías de práctica clínica

La definición de guía ha suscitado algunas controversias, dado que no se correspondía con el tipo de documentos habituales en nuestro medio. Resulta útil distinguir diferentes tipos dependiendo del fundamento en que se basan sus recomendaciones:

- Basadas en la opinión de expertos
- Basadas en el consenso
- Basadas en la evidencia

En estas últimas la metodología empleada en su elaboración (tanto en la búsqueda de la literatura científica, como en la síntesis de la evidencia para construir las recomendaciones finales) se realiza de forma sistemática, explícita y reproducible, siguiendo unos determinados pasos. Paulatinamente se ha consensuado que las guías de práctica clínica de buena calidad son documentos donde se plantean preguntas específicas y se organizan las mejores evidencias científicas disponibles para que, en forma de recomendaciones flexibles, sean utilizadas en la toma de decisiones clínicas.
<https://www.fisterra.com/guias-clinicas/que-son-para-que-sirven-gpc/>

2.12 Crisis sanitaria

La Organización Mundial de la Salud (OMS) utiliza el término "emergencia de salud pública de interés internacional" (PHEIC, por sus siglas en inglés) cuando el brote de una enfermedad afecta a más de un país y se requiere una estrategia coordinada internacionalmente para enfrentarlo. Además, debe tener un impacto serio en la salud pública y ser inusual e inesperado. La decisión final sobre si habrá o no una emergencia de salud pública de interés internacional recae en el director general de la OMS, en la actualidad el etíope Tedros Adhanom Ghebreyesus.

En las normas sanitarias internacionales de la OMS se estipula que se convoque al Comité de Emergencia del Reglamento Sanitario Internacional en casos extremos; expertos internacionales y representantes del estado miembro que ha informado sobre un evento sanitario, se asesoran sobre los procedimientos a seguir. La información relevante como resultados de laboratorio, la causa y el tipo de riesgo, el número de enfermedades y muertes deben comunicarse periódicamente a la OMS. <https://www.dw.com/es/oms-qué-es-una-emergencia-sanitaria-internacional/a-52217051> III

III. Capítulo III. Marco metodológico

3.1 Objetivo general

Determinar la práctica que les permita manejar una crisis sanitaria para las empresas MIPYMES de la industria de restaurantes del Mercado Monumento al Caminero en el municipio de San Lucas Sacatepéquez.

3.2 Objetivos específicos

- Investigar las prácticas que los propietarios consideran importantes para el manejo de una crisis sanitaria.
- Determinar los aspectos que el consumidor considera importantes en el manejo de una crisis sanitaria de las MIPYMES de la industria de restaurantes del Mercado Monumento al Caminero.
- Investigar el procedimiento de la toma de decisiones de las autoridades municipales ante el escenario de una crisis sanitaria.

3.3 Diseño de la muestra

3.3.1 Definir la población

Se considera como sujeto 1 de investigación a los propietarios de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero del municipio de San Lucas Sacatepéquez; sujeto 2, los representantes de las autoridades municipales del Municipio de San Lucas Sacatepéquez y como sujeto 3, los consumidores en los restaurantes del mercado Monumento al Caminero de San Lucas Sacatepéquez.

Población del municipio de San Lucas Sacatepéquez, casada o soltera, hombres y mujeres residentes y visitantes que se hagan acompañar de sus familias o amigos.

- 3400 personas.

3.3.2 Determinar el tamaño de la muestra

Para el sujeto 1, se considera como universo a un empresario restaurantero del Mercado Monumento al Caminero, para el sujeto 2, como universo se cuenta con un miembro del Concejo Municipal; para el sujeto 3, como universo los clientes que visitan el Mercado Monumento al Caminero.

A través de la siguiente fórmula se determinó que el tamaño de la muestra es de 67 consumidores del Mercado Monumento al Caminero, lo que corresponde a una población objetivo de 3400 personas (N), se considera un error muestral del 10% (E), una confianza del 90% (Z) y las probabilidades de ocurrencia y no ocurrencia (p) y (q) son del 50% para cada una.

$$N = 3,400$$

$$E = 10\%$$

$$Z = 90\% = 1.6 + 0.05 = 1.65$$

$$p = 50\%$$

$$q = 50\%$$

Fórmula

$$\frac{(N)(P)(Q)}{(E/Z)^2 (N-1) + (P)(Q)}$$

Operación

$$(3400)(0.50)(0.50)$$

$$\frac{(3400)(0.50)(0.50)}{(0.10/1.65)^2 (3399) + (0.50)(0.50)}$$

$$850$$

$$\frac{850}{12.7348}$$

Muestra = 66.7462 = 67 encuestas.

3.3.3 Seleccionar un procedimiento de muestreo

Para los sujetos 1 y 2 se optó por el procedimiento de muestreo no probabilístico. El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

El muestreo no probabilístico es un método menos estricto, este método de muestreo depende en gran medida de la experiencia de los investigadores. El muestreo no probabilístico comúnmente se lleva a cabo mediante métodos de observación y se utiliza ampliamente en la investigación cualitativa.

De este procedimiento el modelo aplicado es el de conveniencia. El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Para el sujeto 3 se escoge el procedimiento de muestreo probabilístico por conglomerados por áreas. El muestreo por conglomerados nos ayuda cuando es imposible o poco práctico crear un marco de muestreo de una población objetivo debido a que está muy dispersa geográficamente y el costo de la recopilación de datos es relativamente alto.

El muestreo por conglomerados, también conocido como muestreo por racimos, es un procedimiento de muestreo probabilístico en que los elementos de la población son seleccionados al azar en forma natural por agrupaciones (clusters). Los elementos del muestreo se seleccionan de la población de manera individual, uno a la vez. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conglomerados/>

3.4 Selección de la técnica

Para los sujetos 1 y 2 se utilizaron técnicas cualitativas. Uno de los rasgos característicos de las técnicas cualitativas es que permiten penetrar “en el interior” del pensamiento, haciendo emerger el discurso social. Esto hace que la metodología cualitativa presente una serie de rasgos distintivos: <https://isdfundacion.org/2018/09/19/tecnicas-cualitativas-investigacion/>

Las entrevistas a profundidad son un método de recolección de datos cualitativos que permiten recopilar una gran cantidad de información sobre el comportamiento, actitud y percepción de los entrevistados.

Durante las entrevistas a profundidad, los investigadores y participantes tienen la libertad de explorar puntos adicionales y cambiar el rumbo del proceso cuando sea necesario, ya que es un método de investigación independiente que puede adoptar múltiples disciplinas según las necesidades de la investigación. <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>

Para el sujeto 3 se utilizó las técnicas de investigación cuantitativa que son las más populares gracias a que permiten contabilizar características, atributos, elementos o comportamientos de los individuos, con el objetivo de respaldar o refutar una hipótesis.

Las encuestas y los cuestionarios son técnicas de investigación cuantitativa efectivas para la recolección de datos. Estas herramientas pueden implementarse a través de un software de encuestas. Además, están diseñadas para legitimar el comportamiento y la confianza de los participantes. <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>

3.5 Diseño del instrumento

Instrumento utilizado para entrevistar a sujeto 1 y sujeto 2 ver anexo uno y dos. Encuesta aplicada al sujeto 3 ver anexo tres.

3.6 Estudio de campo

- **Sujeto 1 y 2**

Para los sujetos 1 y 2 se les realizó una entrevista a profundidad, dicha entrevista se hizo por Google Forms y se compartió de forma virtual con los sujetos 1 y 2, se realizaron preguntas relacionadas con las restricciones y medidas que han tomado tanto el sujeto 1 como el sujeto 2 para evitar los contagios y analizar las medidas establecidas para que puedan volver a operar en su normalidad y sin caer en incumplimiento de las normas establecidas para la prevención.

- **Sujeto 3**

Para el sujeto 3 se realizó una encuesta a clientes que visitaban el Mercado Monumento al Caminero en los diferentes restaurantes ubicados en el mismo, la encuesta de los clientes se realizó por medio de Google Forms y dicho instrumento contenía preguntas sobre sus preferencias de consumo y que los inspiraba o motivaba a visitar el mercado culinario en familia.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados que se presentan se obtuvieron de la respuesta de la entrevista que se les realizó a los propietarios, a las autoridades municipales y la encuesta que se realizó a los 69 clientes que visitaron el mercado Monumento al Caminero ubicado en el municipio de San Lucas Sacatepéquez que amablemente quisieron brindarnos su opinión sobre las preguntas realizadas.

4.1 Guía de entrevista

Un guión de entrevista es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista. Una entrevista es un diálogo o conversación que se puede dar entre una o varias personas sobre algún tema de interés en común, con el propósito de conocer su opinión al respecto, sus creencias y experiencias en el área. Puede ser presencial, es decir, cara a cara, telefónica o virtual, por internet. <https://es.scribd.com/document/395699800/QUE-ES-UN-GUION-DE-ENTREVISTA#:~:text=Un%20guion%20de%20entrevista%20es,y%20las%20preguntas%20que%20un&text=generar%20respuestas%20coherentes%20de%20acuerdo%20con%20la%20finalidad%20de%20la%20entrevista.&text=a%20cara%2C%20telefónica%20o%20virtual%2C%20por%20internet.&text=para%20un%20determinado%20fin%2C%20es,el%20desarrollo%20de%20una%20actividad.>

4.2 Encuesta

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido. <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Entrevista propietario (sujeto 1)

El día sábado 16 de septiembre se procedió a realizar la entrevista al propietario a través del instrumento vía electrónica, derivado de que el propietario nos solicitó se realizara de esta forma. Se pregunta sobre qué tipo de venta es la que tiene, a lo que nos comenta que es de “comida típica y que es un puesto que ha sido heredado de generación en generación, por lo que él considera que su negocio es más una tradición familiar que cualquier otro giro de negocio”. Nos indicó en relación a si es originario de San Lucas que “su caso es algo peculiar porque a pesar que él no nació en San Lucas, sí se crió en el municipio y, por ende, se considera originario del mismo ya que él migró a este pequeño rincón del país desde que tenía dos años”. Adicional a ello, nos compartió que año con año él trataba de estar innovando y ampliando las opciones que le presenta a los clientes en su menú pero que a pesar de que los precios van en aumento anualmente, él trataba de mantener sus precios sin ajustes tan significantes ante los bolsillos de sus clientes.

Posteriormente, procedimos a consultar si él conocía qué es una crisis sanitaria y si podría brindarnos una breve explicación y nos responde de la manera más amable y directa que “para él una crisis es cuando existe un virus o bacteria que afecta a nivel mundial y no se tienen medidas para evitar que se siga proliferando en toda la población de un país o inclusive el mundo”. La respuesta del propietario para la siguiente pregunta sobre si sabría cómo afrontar una crisis sanitaria, fue muy peculiar ya que nos indicaba que “antes de la pandemia del Covid-19 no tenía idea de cómo afrontarla, al final lo único bueno que esta pandemia nos dejó fue saber cómo actuar o qué precauciones tomar ante un nuevo virus o bacteria” agregaba que tristemente muchos compañeros de profesión no comprendían la magnitud de lo que se estaba viviendo y buscaban alternativas irregulares para poder aperturar sus negocios sin importarles poner en peligro sus vidas y la de sus clientes.

Continuando con la entrevista le pregunté al propietario si tiene claras las medidas de bioseguridad a utilizarse en una crisis sanitaria. Después de un breve silencio como dando a entender todo lo que le tocó vivir durante ese difícil tiempo responde: “sí, como le mencioné anteriormente, ahora, después de haber vivido la crisis, ya sé qué medidas de bioseguridad debemos de tomar y colocar en el ingreso a los negocios”. Posteriormente se procedió a realizarle la segunda pregunta en relación con las medidas de bioseguridad que se podrían utilizar en una futura crisis y él amablemente nos responde que las medidas que considera

primordiales durante una nueva crisis serían las de utilizar alcohol en gel, el uso de la mascarilla, la toma de la temperatura corporal y pasar por una cámara de desinfección al ingreso. Además, nos comenta que él considera que estas medidas son únicamente para evitar el contagio entre las personas, mas no consideraba que fueran medidas de beneficio comercial ya que significaba un gasto no presupuestado en sus bolsillos.

La siguiente pregunta está relacionada a los aspectos que más le perjudicaron durante la crisis y nuevamente nos responde, en un tono amable, que “el aspecto que más le perjudicó fue el haber cerrado por completo los negocios ya que sus ingresos dependían al 100% de sus negocios, el cargar con el peso de no poder pagarles los sueldos a sus colaboradores y saber que ellos también tienen familias a las cuales deben de llevarles los sustentos día con día”; se queda un momento en silencio y nos comenta que él nunca pensó que algunos colaboradores terminarían esperando todo el tiempo que la crisis duró y seguir siendo parte de su equipo de trabajo.

Le consultamos sobre si sabía qué es un manual para el manejo de una crisis sanitaria y nos responde de una manera muy clara y sincera que “no, no tiene conocimiento de qué es un manual para el manejo de una crisis sanitaria” y que los aspectos que le gustaría que tratase este manual deberían de ser “las medidas de bioseguridad que deben de manejar, qué planes de contingencia pueden realizar y sobre las restricciones gubernamentales locales y a nivel nacional, pero todas estas medidas de contención haciendo énfasis en que ellos no pueden cerrar por semanas o meses y que se pueda ver de qué manera trabajar para que algún plan les permita seguir operando sin restricción de movilidad, sin limitación en la compra de sus insumos y, sobre todo, que no se les niegue el acceso a sus clientes”

Entrevista representante de las autoridades municipales (sujeto 2)

El día sábado 16 de septiembre se procedió a realizar la entrevista al representante de las autoridades municipales a través del instrumento vía electrónica, derivado de que el representante nos solicitó se realizara de esta forma, se procede a realizarle la pregunta sobre si considerarían dejar establecidas las medidas de bioseguridad en los mercados y parques municipales a lo que nos comenta que “sí tienen planificado seguir con las medidas de bioseguridad en el municipio, estas hasta que el gobierno determine el cese de la crisis sanitaria en el país y el COVID-19 se le catalogue como un resfriado común”

Posteriormente, se procedió a consultarle “qué medidas de bioseguridad dejarían ya establecidas” a lo cual nos responde: las medidas de bioseguridad que se dejarían serían todas las que actualmente ya se encuentran poniéndose en práctica, las cuales son: el uso del alcohol en gel, toma de temperatura, uso de la mascarilla, cámara de desinfección; dichas medidas serían puestas en práctica al momento del ingreso de los clientes a cualquier espacio municipal.

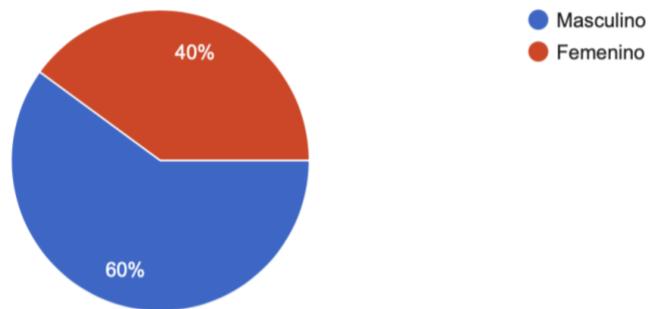
Continuando con la entrevista le pregunté al representante de las autoridades municipales si habían mantenido algún diálogo constante con los empresarios para escuchar sus necesidades durante la crisis sanitaria de la pandemia del COVID-19, a lo cual nos responde: “si se mantuvo ese constante diálogo con los propietarios, se les brindó una serie de recomendaciones y qué acciones deberían de tomar al momento de la reapertura del mercado” y por ética no puedo comentarle lo que se hablaba en esos constantes diálogos que se mantuvieron con ellos.

Procedemos a seguir realizando la entrevista, la pregunta que sigue es en relación a la creación de un manual para el manejo de una crisis sanitaria y nos indica que “no se les había ocurrido la creación de un manual como tal, simplemente estaban trabajando un plan de contingencia para poderlo llevar a cabo si la crisis sanitaria del COVID-19 se empeorase a nivel nacional”. Procedí a realizarle la siguiente pregunta sobre qué aspectos como Autoridades Municipales consideran importantes para el manejo de una crisis sanitaria y nuevamente nos responde: “los aspectos que consideramos importantes son sobre qué medidas de bioseguridad deberíamos de utilizar, qué planes de contingencia existen para

evitar tomar medidas tan drásticas, las restricciones gubernamentales a nivel nacional y local para saber en qué situación se encuentra el municipio y poder actuar con base a ellas siempre y cuando no nos saliéramos del marco legal de las ya establecidas por el gobierno central. Aunque seamos las Autoridades Municipales de este hermoso municipio siempre debemos de regirnos por las dictaminadas por el Gobierno aunque no estemos de acuerdo con sus medidas o restricciones.

1. Género

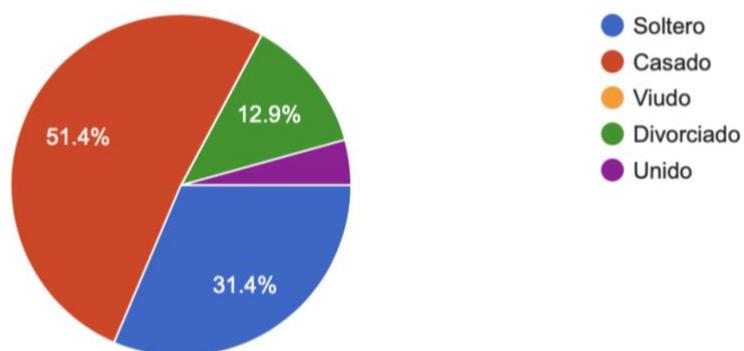
GÉNERO	FO	PORCENTAJE
MASCULINO	42	60%
FEMENINO	28	40%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 60% o 42 personas son hombres y el 40% o 28 personas son mujeres

2. Estado civil

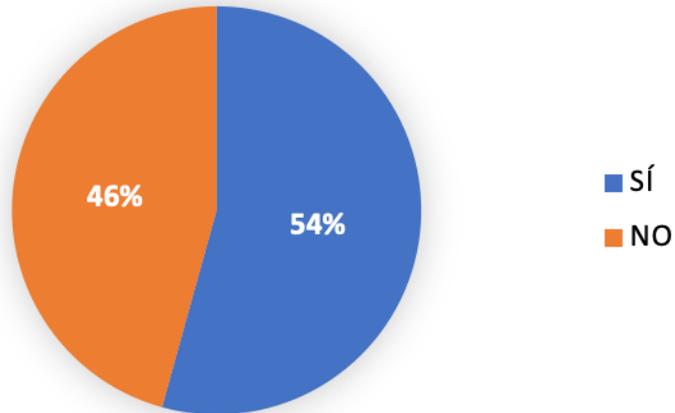
Estado Civil	FO	PORCENTAJE
SOLTERO	22	31.4%
CASADOS	36	51.4%
OTROS	12	17.2%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 51.4% o 36 personas son casadas, el 31.4% o 22 personas son solteras y el 17.2% o 12 son viudas, divorciadas o unidas.

3. ¿Es originario del municipio de San Lucas Sacatepéquez?

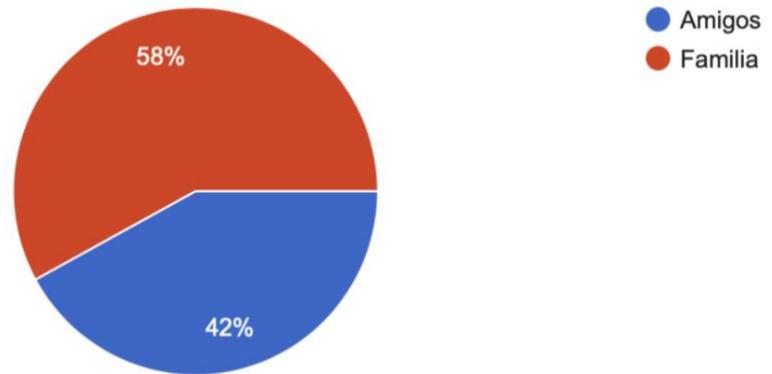
ORIGINARIO	FO	PORCENTAJE
SÍ	38	54.3%
NO	32	45.7%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 54.3% o 38 personas son de San Lucas Sacatepéquez y el 45.7% o 32 personas no son originarias de San Lucas Sacatepéquez.

4. ¿Con quiénes se hace acompañar en sus visitas?

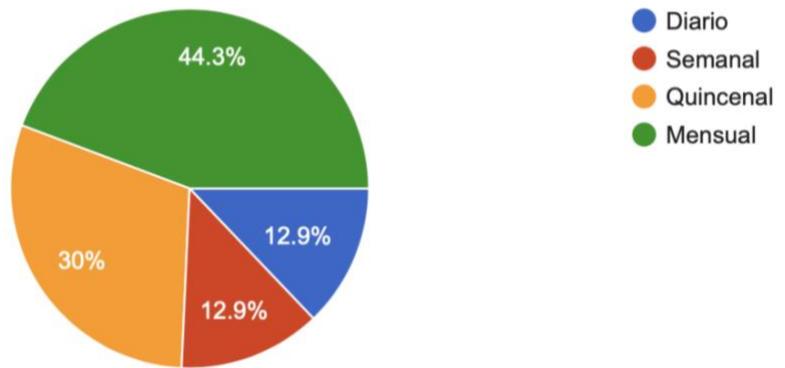
LO ACOMPAÑAN	FO	PORCENTAJE
AMIGOS	41	58%
FAMILIA	29	42%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 58% o 41 personas se hacen acompañar de su familia y el 42% o 29 personas de sus amigos.

5. ¿Con qué frecuencia acude al mercado?

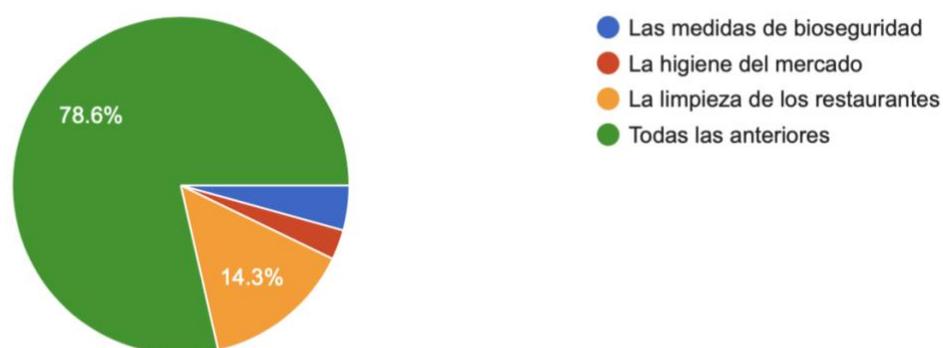
FRECUENCIA	FO	PORCENTAJE
MENSUAL	31	44.3%
QUINCENAL	21	30.0%
OTROS	18	25.7%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 44.3% o 31 personas acuden mensualmente, el 30% o 21 personas acuden quincenalmente y el 25.7% o 18 personas acuden diario o semanalmente.

6. ¿Para usted qué es lo más importante en su visita al mercado?

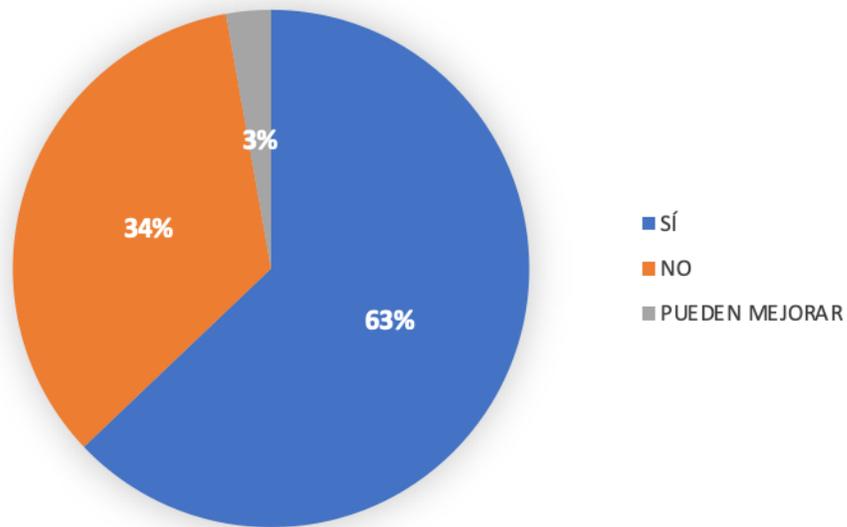
MÁS IMPORTANTE	FO	PORCENTAJE
TODAS LAS ANTERIORES	55	78.6%
LIMPIEZA RESTAURANTES	10	14.3%
OTROS	5	7.1%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 78.6% o 55 personas indican que lo más importante son las medidas de bioseguridad, la higiene del mercado y la limpieza de los restaurantes, el 14.3% o 10 personas indican que lo más importante es la limpieza de los restaurantes y el 7.1% o 5 personas indican que son las medidas de bioseguridad o la higiene del mercado.

7. ¿Considera que las medidas de bioseguridad son las adecuadas?

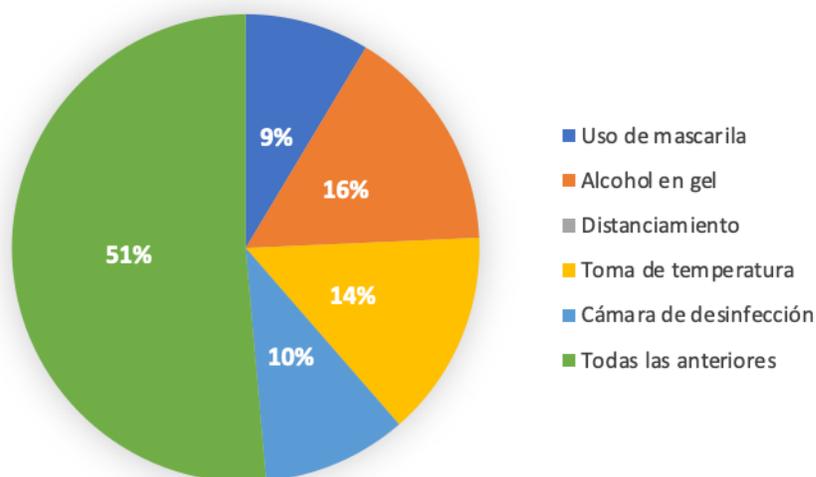
CONSIDERACIÓN	FO	PORCENTAJE
SÍ	44	62.9%
NO	24	34.3%
PUEDEN MEJORAR	2	2.8%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 62.9% o 44 personas consideran que las medidas de bioseguridad son las adecuadas, el 34.3% o 24 personas indican que que pueden mejorar y el 2.8% o 2 personas indican que no son las adecuadas.

8. ¿Qué medidas de bioseguridad le gustaría que se mantuvieran en el mercado?

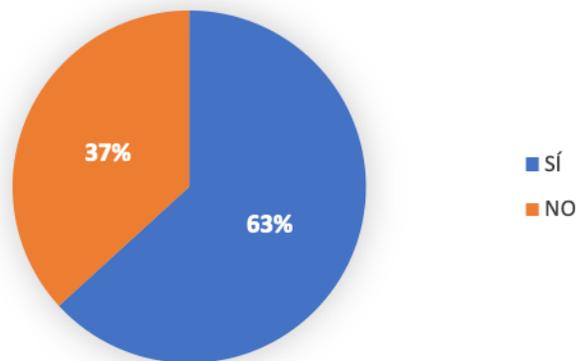
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	FO	PORCENTAJE
TODAS LAS ANTERIORES	36	51.4%
ALCOHOL EN GEL	11	15.7%
OTRAS MEDIDAS	23	32.9%
TOTAL	70	100%



El diagrama circular muestra que el 51.4% o 36 personas les gustaría que se mantuvieran todas las medidas, el 15.7% u 11 personas indican que se mantenga el alcohol en gel y el 32.9% o 23 les gustaría que se mantuvieran las demás medidas de bioseguridad.

9. ¿Considera importante que exista un manual que asesore a los dueños a manejar una crisis sanitaria?

CONSIDERACIÓN DEL MANUAL	FO	PORCENTAJE
SÍ	43	63.2%
NO	25	36.8%
TOTAL	68	100%



El diagrama circular muestra que el 63.2% o 43 personas consideran importante la existencia del manual, el 36.8% o 25 personas indican que no consideran importante la existencia del manual.

Capítulo V

Conclusiones

Con el objetivo de conocer cuáles son las prácticas que los propietarios consideran importantes para el manejo de una crisis sanitaria en la industria de las MIPYMES de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero, ubicado en San Lucas Sacatepéquez, y según los resultados obtenidos es concluyente indicar que los propietarios consideran que las medidas adecuadas son el uso de alcohol en gel, uso de mascarilla, toma de la temperatura corporal y una cámara de desinfección al momento de ingresar a sus negocios.

Así mismo se deseaba determinar los aspectos que el consumidor considera importantes en el manejo de una crisis sanitaria en la industria de las MIPYMES de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero, ubicado en San Lucas Sacatepéquez, y basándonos en lo que los consumidores indicaron se concluye que ellos consideran que el asesoramiento y apoyo a los propietarios durante la crisis les ayudaría a seguir operando con normalidad siempre y cuando estos lineamientos se cumplan y respeten.

Para esta investigación se deseaba conocer el procedimiento de la toma de decisiones de las autoridades municipales ante el escenario de una crisis sanitaria y, según lo conversado con el representante de la Municipalidad de San Lucas Sacatepéquez, se puede concluir que las autoridades toman las decisiones basándose en las medidas de bioseguridad que el Organismo Ejecutivo determina en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ya que ellos como autoridades municipales no cuentan con ningún plan o manual que les ayude a determinar qué medidas tomar.

Recomendaciones

Con base en los resultados que brindó la encuesta a los propietarios y en la primera conclusión, se recomienda que el Manual para el manejo de una crisis sanitaria contenga las medidas de bioseguridad a utilizarse en la industria de las MIPYMES de restaurantes.

Según los resultados obtenidos del instrumento que respondieron los clientes, como se menciona en la segunda conclusión, se recomienda que el Manual para el manejo de una crisis sanitaria sea un asesoramiento y que sirva de apoyo para los propietarios para seguir operando con normalidad y dejar establecidos los pasos a seguir ante una nueva crisis.

Con base en los resultados que brindó la encuesta a las autoridades municipales y reflejados en la última conclusión, se recomienda que el Manual para el manejo de una crisis sanitaria contenga las medidas de bioseguridad que el Organismo Ejecutivo y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social dejaron establecidas para la contención de la propagación de algún virus o bacteria.

Bibliografía

<https://www.mspas.gob.gt/noticias/noticias-ultimas/5-noticias-mspas/1229-un-año-de-retos-y-desaf%C3%ADos-en-la-salud-primeros-casos-reportados,-acciones-inmediatas-efectivas-y-el-fortalecimiento-del-primer-nivel-de-atenci3n-para-el-abordaje-de-la-pandemia-covid19.html>

<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/enfermedades>

<https://dle.rae.es/contagio>

<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

<https://hospitalesangeles.com/covid-19/articulos/que-es-una-pandemia.php>

<https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>

<https://medlineplus.gov/spanish/pruebas-de-laboratorio/hisopado-nasal/>

<https://medlineplus.gov/spanish/pruebas-de-laboratorio/pruebas-de-pcr/>

<https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/pruebas-y-procedimientos/antigenos/que-es-una-prueba-de-antigeno-y-en-que-consiste>

<https://www.prosalud.org/noticia?id=66&cat=18>

<https://www.dw.com/es/coronavirus-qu3-tan-buena-es-la-vacuna-sputnik-v/a-57201684>

www.modernatx.com/covid19vaccine-eua

<https://economipedia.com/definiciones/convenio.html>

<https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>

https://es.wikipedia.org/wiki/Pequeña_y_mediana_empresa

https://es.wikipedia.org/wiki/Toque_de_queda

<https://www.prensalibre.com/guatemala/politica/que-es-estado-de-prevencion/>

<https://aprende.guatemala.com/cultura-guatemalteca/civismo/estado-de-calamidad-guatemala/>

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/organo-ejecutivo-de-guatemala>

https://es.wikipedia.org/wiki/Congreso_de_la_República_de_Guatemala

<https://definicion.de/poder-municipal/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conglomerados/>

<https://isdfundacion.org/2018/09/19/tecnicas-cualitativas-investigacion/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/entrevistas-a-profundidad/>

<https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-investigacion-cuantitativa/>

Capítulo VI. Propuesta de valor

Derivado de la investigación que se llevó a cabo se determinó que el problema de las MIPYMES fue que no contaban con ningún manual del manejo de una crisis sanitaria que les permitiera seguir operando de una manera eficaz y eficiente durante la pandemia del Covid-19, se vieron perjudicados por decisiones tomadas a la ligera sin un previo análisis microeconómico de cómo se verían afectadas las pequeñas y medianas empresas del país.

Los sujetos investigados determinaron que no contaban con información previa a la crisis de cómo superarla, cómo actuar y qué medidas tomar para cuidar la integridad física de sus colaboradores y clientes, ambos concluyeron que si hubiese existido algún manual que les hubiera permitido determinar acciones en beneficio de este segmento y no haberse visto afectados con medidas drásticas que les terminaron perjudicando durante el tiempo que duró esta crisis de la pandemia del Covid-19.

La propuesta de valor que mejor se adapta y va a satisfacer las necesidades de la industria de las MIPYMES de los restaurantes del mercado Monumento al Caminero, ubicado en San Lucas Sacatepéquez, es la creación de un **manual para el manejo de una crisis sanitaria** que contenga las medidas de bioseguridad, los planes de contingencia y las restricciones gubernamentales a nivel local y nacional.

La propuesta se justifica basándonos en las investigaciones realizadas al momento de elaborar este trabajo y se determinó que no existía ningún manual enfocado en las Mipymes y menos las que cuentan con un giro de negocio basado en el arte culinario y tradicional de nuestro país.

El objetivo general de esta propuesta es que exista un manual para el manejo de una crisis sanitaria que contenga todas las medidas y controles a realizarse durante el tiempo que dure la emergencia nacional. Y el objetivo específico del mismo es poder delimitar a cada sujeto involucrado sus funciones y atribuciones al momento de existir una crisis sanitaria nuevamente.

Manual para el manejo de una crisis sanitaria

Introducción

Este manual ayudará a comprender de qué manera se puede tratar el manejo de una crisis sanitaria, les permitirá contar con planes de acción y medidas a tomar para seguir operando de forma ordenada y eficiente, tener medidas de control para evitar la proliferación de los virus o bacterias que puedan afectarlos en un futuro.

El objetivo de este documento es proveer una orientación a los sujetos involucrados, de cómo establecer las medidas de prevención implementadas por las autoridades gubernamentales del país para el manejo de una crisis sanitaria.

Esta es una guía para facilitarles la implementación operativa de una respuesta de manera rápida a los desafíos regulatorios que conlleva una crisis, evitando así duplicar los sistemas de vigilancia existentes.

1. Identificación de crisis

Lo que constituye como crisis para los propietarios de los restaurantes es tener que cerrar por largos lapsos de tiempo, contar con restricciones de aforo, no tener claras las medidas de contención y sobre todo contar con medidas de restricción de movimiento.

Depende de cada sujeto identificar y evaluar las crisis que les perjudiquen en su actuar, de encontrar alguna acción que les permita contrarrestar los daños que pudiesen llegar a identificar en el previo de este análisis.

2. Equipo de respuesta a crisis

Los encargados de determinar las restricciones con las cuales se deben encaminar los procedimientos a seguir son las autoridades del Ministerio de Salud y Asistencia Social en conjunto con las autoridades municipales de cada departamento y municipio del país.

Estas disposiciones deben de trasladarse a un representante de los propietarios y este a su vez debe hacerlo llegar a cada propietario y arrendatario para tener conocimiento de cómo se estará llevando a cabo este protocolo del manejo de una crisis sanitaria.

Las medidas a utilizar son las siguientes:

- Alcohol en gel al momento del ingreso de cualquier persona por el espacio designado para el mismo para la desinfección de las manos.
- Cámara de desinfección en el espacio designado para el ingreso, para la erradicación de las partículas impregnadas en las prendas del vestuario.
- Uso de mascarilla en todo momento al permanecer dentro de las instalaciones del mercado.
- Contar con el distanciamiento social de 1.50mts, establecido por las autoridades gubernamentales.

3. Comunicación

La comunicación entre las autoridades gubernamentales y municipales debe llevarse a cabo mediante acuerdos y documentación oficial, entre las autoridades municipales y los representantes de los propietarios y arrendatarios debe llevarse mediante comunicados

municipales y entre los representantes y los propietarios y arrendatarios debe llevarse a cabo mediante circulares.

En este caso el promover un intercambio de información regulatoria a nivel local y nacional resulta de gran utilidad para superar condiciones limitadas como lo son la falta de suministros o materia prima que al final podrían ayudar a mitigar las condiciones precarias que conlleve una crisis recién identificada.

4. Evaluación de la crisis

Se tienen que evaluar las medidas dictaminadas por las autoridades del Ministerio de Salud y Asistencia Social y realizar un análisis situacional de cómo puede afectar al municipio y a los propietarios de los negocios ubicados en los antes mencionados. Se deben identificar los riesgos y las consecuencias de cada medida o restricción determinada y así poder contar con un plan de acción que les beneficie a ambas partes sin dejar de lado de la integridad del consumidor final y sus familias.

La evaluación de las consecuencias de esta crisis está a cargo de los sujetos involucrados ya que ellos conocen mejor que nadie sus capacidades y precariedades según sean sus necesidades en la evaluación que puedan llegar a realizar y determinar sus puntos débiles.

5. Plan de acción

Se actuará según los parámetros establecidos por las autoridades gubernamentales en conjunto con las municipales, se deberá determinar qué tan avanzada se encuentra la crisis para saber que planes de acción se adecuan más a las necesidades de los propietarios y pueblo en general, con base a ello se pueden determinar qué medidas de bioseguridad se ejecutarán o qué limitantes o restricciones se dictaminarán.

Corresponde a cada sujeto identificar y tener la disponibilidad de realizar procedimientos de evaluación acelerados que les permitan otorgar soluciones de manera eficaz y eficiente a los problemas detectados en el proceso de identificación de la crisis.

Los sujetos involucrados podrán facilitar los pasos necesarios para la implementación de procedimientos que se deberían llevar a cabo en el marco regulatorio de emergencia por la crisis.

6. Comunicación de crisis

La comunicación se debe ejecutar mediante la información oficial y no con rumores o mentiras de la población, no se puede llevar a cabo sin tener información, datos, estadísticas y lineamientos dictaminados por las autoridades municipales. La comunicación debe llevarse a cabo mediante medios oficiales municipales o gubernamentales siempre y cuando sea manejada con honestidad y veracidad sin la más mínima intención de interponer miedo a la población.

Utilizar todos los medios de comunicación sería un plan bien elaborado que les permitiría difundir los mensajes aprobados por los sujetos involucrados acordes al público objetivo.

7. Recuperación y seguimiento

Debemos de determinar que estrategias se llevarán a cabo para la recuperación de cualquier índice microeconómico y social que conlleve el manejo de una crisis sanitaria durante el tiempo determinado por la misma. Se deben establecer medidas para un futuro que nos permitan controlar o erradicar los índices afectados durante una crisis anterior.

8. Entrenamiento y simulacros

Se deben realizar pruebas piloto para determinar qué medidas son las más adecuadas en la solución del problema, hay que simular el escenario de una crisis sanitaria, poner en práctica las medidas de bioseguridad y saber cuáles son las adecuadas, cuáles se pueden modificar y readecuarlas a las necesidades de los propietarios y cuáles definitivamente no son aptas para el escenario montado y descartarlas por completo. Todo esto con la finalidad de no poner en riesgo la integridad física y económica de los propietarios involucrados en el ejercicio antes mencionado.

Este simulacro se deberá llevar a cabo una vez al año durante la celebración de aniversario de la construcción del mercado o bien en la fecha que se procedió a realizar el aviso sobre el primer caso de COVID-19 en el país.

9. Documentación y actualización

Se deben realizar todas las documentaciones correspondientes y sus debidas actualizaciones conforme se van realizando las modificaciones, esto con el afán de que exista una bitácora y saber qué acciones se han tomado, se tomaron y se tomarán con el único propósito de determinar cuáles son las acciones que han sido efectivas durante el tiempo transcurrido y cuáles no han rendido frutos para no volver a intentarlas durante una crisis sanitaria real.

10. Recursos y contactos de apoyo

Los recursos a utilizar podrían llegar a ser nulos, ya que se buscaría el apoyo de las autoridades municipales y que ellos sean quienes realicen la organización de este manual, como proyecto a implementarse dentro y fuera del edificio edil, siempre enfocado en las necesidades del campo donde se pondría en práctica, este manual tiene la ventaja de ser versátil y adaptarse a cualquier escenario que haya sido perjudicado durante la crisis sanitaria.

11. Responsabilidad legal y ética

Este marco legal se enfocará a las sanciones que se impondrán tanto a propietarios como a clientes que no cumplan con las normativas establecidas por las autoridades gubernamentales a manera de erradicar la proliferación del virus por el cual se haya establecido una crisis sanitaria.

Las sanciones serán notificadas mediante avisos verbales y por escrito incurriendo en sanciones administrativas como suspensión del permiso para la venta temporal o definitivo mientras dure el estado de prevención por la crisis sanitaria dictaminada.

Anexos

ENTREVISTA EMPRESARIOS

Empresarios del mercado Monumento El Caminero, San Lucas Sacatepéquez

gvfr.2201@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

 No compartido

¿Su venta es de?

Comida típica

Dulces típicos

¿Es originario del municipio de San Lucas Sacatepéquez?

Sí

No

¿Conoce qué es una crisis sanitaria? Podría darnos una breve explicación:

Tu respuesta _____

¿Sabe cómo afrontar una crisis sanitaria?

Tu respuesta _____

¿Tiene claro qué medidas de bioseguridad se pueden utilizar al momento de una crisis sanitaria?

Tu respuesta _____

¿Qué medidas consideraría primordiales durante una crisis sanitaria?

- Alcohol en gel
- Uso de mascarilla
- Toma de temperatura
- Camara de desinfección
- Todas las anteriores

¿Qué aspectos fueron los que más le perjudicaron durante la crisis sanitaria del Covid-19?

Tu respuesta _____

¿Sabe qué es un manual para el manejo de una crisis sanitaria?

Tu respuesta _____

¿Qué aspectos le gustaría que tratara el manual para el manejo de una crisis sanitaria?

- Medidas de bioseguridad
- Planes de contingencia
- Restricciones gubernamentales locales y a nivel nacional
- Todas las anteriores

Enviar

Borrar formulario

ENTREVISTA AUTORIDADES MUNICIPALES DE SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ

gvfr.2201@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

¿Consideran dejar establecidas las medidas de bioseguridad en los mercados y parques municipales?

- Sí
- No

¿Qué medidas dejarían ya establecidas?

- Alcohol en gel
- Toma de temperatura
- Uso de mascarilla
- Camara de desinfección
- Todas las anteriores

¿Cuentan con algún plan de capacitación para explicarles las medidas de bioseguridad a los arrendatarios de los mercados y parques municipales?

Tu respuesta _____

¿Qué fue lo que más les costó manejar durante la crisis sanitaria del Covid-19?

Tu respuesta

¿La Municipalidad mantuvo algún diálogo constante con los empresarios para escuchar sus necesidades durante la crisis del Covid-19?

- Sí
- No

¿Han pensado en gestionar la creación de un manual para el manejo de una crisis sanitaria?

- Sí
- No

Si su respuesta fue "no", indíquenos por qué motivo no lo han considerado

Tu respuesta

Si su respuesta fue "sí", indíquenos por qué motivo lo han considerado

Tu respuesta

¿Qué aspectos como Autoridades Municipales consideran importantes para el manejo de una crisis sanitaria?

- Medidas de bioseguridad
- Planes de contingencia
- Restricciones gubernamentales locales y a nivel nacional
- Todas las anteriores

Enviar

Borrar formulario

ENCUESTA CLIENTES DEL MERCADO MONUMENTO AL CAMINERO DEL MUNICIPIO SAN LUCAS SACATEPÉQUEZ

gvfr.2201@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

Género:

Masculino

Femenino

Estado civil:

Soltero

Casado

Viudo

Divorciado

Unido

¿Es originario del municipio de San Lucas Sacatepéquez?

Sí

No

Si colocó "no" en la respuesta anterior, indíquenos de qué parte de la república nos visita:

Tu respuesta _____

¿Con quiénes se hace acompañar en sus visitas?

- Amigos
- Familia

¿Con qué frecuencia acude al mercado?

- Diario
- Semanal
- Quincenal
- Mensual

¿Para usted qué es lo más importante en su visita al mercado?

- Las medidas de bioseguridad
- La higiene del mercado
- La limpieza de los restaurantes
- Todas las anteriores

¿Considera que las medidas de bioseguridad son las adecuadas?

- Sí
- No
- Pueden mejorar

¿Qué medidas de bioseguridad le gustaría que se mantuvieran en el ingreso al mercado?

- Uso de mascarilla
- Alcohol en gel
- Distanciamiento
- Toma de temperatura
- Camara de desinfección
- Todas las anteriores

¿Considera importante que exista un manual que asesore a los dueños a manejar una crisis sanitaria?

- Sí
- No

¿Qué aspectos consideraría importantes que se deberían trabajar en el manual de manejo de una crisis?

Tu respuesta _____