

# MENDIVE



REVISTA DE EDUCACIÓN

## Artículo revisión

### El impacto de la COVID-19 y la formación del sommelier. Consideraciones

### The impact of COVID-19 and the training of the sommelier. Considerations

### O impacto do COVID-19 e a formação do sommelier. Considerações

Francisco Daniel Pérez Dorta<sup>1</sup>



<http://orcid.org/0000-0003-4008-6489>

Lizney Martín Sauri<sup>1</sup>



<http://orcid.org/0000-0002-2261-8843>

Marilyn Urbay Rodríguez<sup>2</sup>



<http://orcid.org/0000-0002-8168-0129>

<sup>1</sup>Centro de Capacitación para el turismo: Alberto Delgado Delgado. Las Villas. Cuba.



[frank@ehtvc.vcl.tur.cu](mailto:frank@ehtvc.vcl.tur.cu),  
[lizneym88@nauta.cu](mailto:lizneym88@nauta.cu)

<sup>2</sup>Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba.



[marilinur@uclv.cu](mailto:marilinur@uclv.cu)

**Recibido:** 28 de abril 2022.

**Aceptado:** 22 de junio 2022.

## RESUMEN

La COVID-19 evolucionó durante el año 2020 hasta alcanzar la categoría de pandemia, ubicándose como la mayor amenaza sufrida por la humanidad en décadas. La enfermedad provocó el inicio de una recesión económica global con afectaciones en todos los ámbitos de la sociedad. La gastronomía turística y la docencia han sido de las actividades más impactadas, lo que ha generado cambios y medidas en ellas para disminuir los niveles de contagio y mantener la vitalidad de sus procesos. El presente trabajo tuvo como objetivo analizar criterios sobre el impacto de la COVID-19 en el ámbito de la gastronomía turística, con énfasis en sus consecuencias para el desempeño del sommelier y sus necesidades formativas. Se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre el tema. El análisis de esta confirmó los impactos desfavorables de la pandemia en los ámbitos económico y social; lo que permitió identificar medidas y protocolos de actuación para su mitigación dentro de la gastronomía asociada al turismo, que constituyen criterios a considerar para la mejora del desempeño del sommelier y el proceso de su formación en el contexto actual.

**Palabras clave:** competencia profesional; formación; pandemia; restaurante; sommelier; vino.

## ABSTRACT

COVID-19 evolved during the year 2020 until it reached the category of a pandemic, ranking as the greatest threat suffered by humanity in decades. The disease caused the beginning of a global economic recession with effects on all areas of society. Tourist gastronomy and teaching have been among the most impacted activities, which has generated changes and measures in them to reduce the levels of contagion and maintain the vitality of their processes. The objective of this work was to analyze criteria on the impact of COVID-19 in the field of tourist

gastronomy, with emphasis on its consequences for the performance of the sommelier and their training needs. An exhaustive bibliographic review on the subject was carried out. The analysis of this confirmed the unfavorable impacts of the pandemic in the economic and social spheres; which allowed the identification of measures and action protocols for its mitigation within the gastronomy associated with tourism, which constitute criteria to consider for the improvement of the sommelier's performance and the process of its training in the current context.

**Keywords:** professional competence; training; pandemic; restaurant; sommelier; wine.

## RESUMO

A COVID-19 evoluiu durante o ano de 2020 até atingir a categoria de pandemia, classificando-se como a maior ameaça sofrida pela humanidade em décadas. A doença provocou o início de uma recessão econômica global com efeitos em todas as áreas da sociedade. A gastronomia turística e o ensino têm estado entre as atividades mais impactadas, o que gerou neles mudanças e medidas para reduzir os níveis de contágio e manter a vitalidade de seus processos. O objetivo deste trabalho foi analisar critérios sobre o impacto da COVID-19 no campo da gastronomia turística, com ênfase nas suas consequências para a atuação do sommelier e suas necessidades de formação. Foi realizada uma exaustiva revisão bibliográfica sobre o assunto. A análise desta confirmou os impactos desfavoráveis da pandemia nas esferas econômica e social; que permitiu identificar medidas e protocolos de ação para a sua mitigação no âmbito da gastronomia associada ao turismo, que constituem critérios a considerar para a melhoria da atuação do sommelier e do processo da sua formação no contexto atual.

**Palavras-chave:** competência profissional; Treinamento; pandemia; restaurante; sommelier; veio.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es un sector reconocido por el notorio impacto que causa en las economías internacionales y las potencialidades que encierra para el crecimiento continuo de un país. Es una actividad con capacidad para adecuarse fácilmente a los cambios tecnológicos y sociales en función de sus conceptos, productos y servicios, redefiniendo sus modelos de gestión para atraer al mercado correspondiente (Mullo Romero *et al.*, 2019). El potencial turístico de una determinada región se corresponde con sus recursos que, evaluados, pueden brindar su viabilidad para la puesta en funcionamiento como ofertas turísticas atractivas (Riveros Montiel & Olmedo de-Ríos, 2020). El turismo demanda el desarrollo de estructuras organizacionales que varían en dependencia de los diferentes contextos.

Los avances competitivos y el crecimiento económico de la industria del ocio dependen de factores básicos como: las inversiones en las tecnologías, las infraestructuras, el capital humano y los servicios complementarios; todos ellos en combinación con la innovación y la eficiencia (Miró Pérez *et al.*, 2020). La calidad para el sector del turismo se percibe estrechamente relacionada con los servicios complementarios, específicamente los restaurantes se valoran como necesarios y requeridos por los turistas (Solano & Uzcátegui, 2017). Esta conexión se sostiene también para determinados viajeros, en la consideración de las ofertas gastronómicas y las costumbres asociadas a ellas como motivación principal de su viaje, que llegan a convertirse en ocasiones en un turismo

gastronómico (Salazar Duque & Burbano Argoti, 2017).

La gastronomía ha devenido en una actividad importante, sobre todo como expresión de las costumbres locales; el valor cultural de esta se convierte en un atractivo muy apreciado para el turismo, con una contribución valiosa para el desarrollo de la zona en cuestión (Diéguez Matellán *et al.*, 2018).

La actividad gastronómica también es significativa para cualquier país desde el ámbito político y social; en ella, principalmente la asociada al turismo, se destacan muchos productos altamente apreciados por los consumidores, estrechamente relacionados con las funciones y el desempeño del sommelier en los restaurantes.

La pandemia generada por la COVID-19, además de constituir una amenaza a la salud pública en todo el orbe, ha detonado el inicio de una recesión económica global. La transmisión de la enfermedad se convirtió en el tema más preocupante de la comunidad científica internacional desde el año 2020. El interés no solo abarca lo concerniente a los efectos de esta enfermedad sobre la salud humana, sino que la mirada se dirige también al área económica en general en la que el turismo, también afectado, resulta vital y determinante para muchos países. Es meritorio considerar que las empresas turísticas dependen de muchos factores, comprendidos los exógenos, con vínculos directos o indirectos con el sector, que de igual manera han sido impactados por la pandemia (Vega Falcón *et al.*, 2020).

Es evidente que el impacto generado por la COVID-19 ha provocado también cambios en los procesos de enseñanza-aprendizaje en todos los niveles del sistema educativo. Se han implementado medidas y pautas de actuación desde las instituciones que se dedican a tales propósitos, para minimizar

los efectos de la pandemia y continuar los procesos docentes, principalmente empleando la modalidad no presencial (Garoz Sanjuán & Recina Jiménez, 2021). Estos efectos adversos también se han evidenciado en Cuba, país que incluye entre los desafíos de la educación, el compromiso de los profesionales con la sociedad, quienes ponen en práctica, a través de sus desempeños, las competencias adquiridas en las instituciones escolares. El estrecho vínculo entre las empresas y los centros educacionales se manifiesta de diversas maneras; una de las alternativas que contribuye al éxito de este tipo de trabajo conjunto es el ajuste continuo del currículo en función de las demandas crecientes y cambiantes de las empresas, en los momentos actuales marcadas por el impacto de la pandemia (Pérez de-Armas *et al.*, 2019).

Los referentes anteriores justifican la implementación de ajustes curriculares y modos de hacer en los procesos de formación de los recursos humanos, principalmente de aquellos que enfrentarán los cambios en el ejercicio de su profesión como consecuencia de la nueva realidad. En el ámbito de la gastronomía turística en Cuba se han producido transformaciones en la manera de actuar y desempeñarse del sommelier en el restaurante como consecuencia de la COVID-19. Es válido mencionar el reconocimiento de esta figura por su aporte a las ventajas competitivas de las instalaciones de este tipo, principalmente por su importante desempeño como gestor y prestador de servicios, asociados a productos demandados y reconocidos, entre ellos el vino, el Habano y el café (R<sup>1</sup>czaszek Leonardi *et al.*, 2019). El estudio del comportamiento de estos elementos ayudará en la adopción de mejores protocolos de actuación en función de disminuir los riesgos de contagio, además de ofrecer consideraciones para los cambios necesarios dentro de los procesos formativos del sommelier.

El presente artículo tiene como objetivo analizar criterios sobre el impacto de la COVID-19 en el ámbito de la gastronomía turística, con énfasis en sus consecuencias para el desempeño del sommelier y sus necesidades formativas. En respuesta a este propósito, el trabajo que se presenta lleva implícito un valor metodológico por proponer, de forma detallada, estructurada y organizada, elementos básicos de protocolos asociados a la gastronomía en el ámbito turístico, vinculada principalmente a la gestión y servicio del sommelier en el restaurante en el contexto actual; por lo que constituye un referente para los procesos de formación de recursos humanos relacionados con el tema.

El valor práctico radica en la factibilidad y pertinencia, teniendo en cuenta los criterios de autores nacionales e internacionales y las prácticas más efectivas para contrarrestar la situación actual. Es meritorio destacar que el trabajo implica un valor social por los posibles beneficios para los actores implicados.

La concepción y el desarrollo del trabajo investigativo se realizó a partir de la revisión de referentes bibliográficos sobre las principales experiencias del orbe en relación al impacto de la COVID-19, principalmente en el contexto de la gastronomía turística y las funciones del sommelier dentro de esta. También se consideró la experiencia de los docentes del Centro de Capacitación del Turismo de Villa Clara, adquirida en el trabajo que realizan para las empresas turísticas del territorio y la formación de dicho profesional.

Se analizaron criterios que ilustran cómo la COVID-19 ha impactado al turismo desde la actividad gastronómica. Se tomó como referencia la situación que presentan algunos productos representativos para las funciones del sommelier, entre ellos el vino. Además, se abordaron medidas y protocolos que modifican en alguna medida el quehacer del

personal de servicio vinculado a la gastronomía en los restaurantes, de los cuales se eligió al sommelier para mostrar cómo a partir de esos cambios surgirán nuevas necesidades formativas del capital humano. La empresa induce cambios en los procesos docentes, desde el contexto laboral se estimulan las investigaciones sobre los productos y su gestión, que permiten identificar necesidades formativas de las personas relacionadas.

## DESARROLLO

La humanidad enfrenta una crisis sin antecedentes ocasionada por la COVID-19, enfermedad producida por el virus SARS-CoV-2, que por su envergadura fue declarada en categoría de pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el día 11 de marzo de 2020 (Paredes Izquierdo *et al.*, 2020). La región de Latinoamérica ha estado dentro de las más afectadas por la enfermedad, además de los daños económicos producidos en la mayoría de los países que integran la zona, se ha evidenciado la debilidad estructural de sus sistemas de salud. Entre los indicadores que lo patentizan se encuentran los altos índices de contagio y las elevadas tasas de mortalidad, representadas principalmente en México, Ecuador, Perú, Brasil, Colombia y Argentina (Acuña Ortigoza, 2021). El turismo ha sufrido con anterioridad los efectos devastadores de otras epidemias, la incidencia negativa de la actual pandemia también resulta relevante, se ha reflejado en la disminución de los niveles de crecimiento de las actividades turísticas con impactos desfavorables y significativos en los empleos asociados, sobre todo en las aerolíneas, las demandas turísticas y los servicios hoteleros (Vega Falcón *et al.*, 2020), (Martín Sánchez, 2020), (Baustista Hernández & Meléndez Torres, 2020).

Como consecuencia de lo expuesto, la actividad gastronómica turística también ha sufrido severos impactos por la disminución de sus servicios y los cambios asumidos como adaptación a las nuevas condiciones. El análisis de la situación permitirá una mejor comprensión sobre la incidencia de la COVID-19 en la actividad gastronómica, con mayor énfasis en la asociada directa o indirectamente con el desempeño del sommelier en instalaciones turísticas.

### **Incidencia de la COVID-19 en el desempeño del sommelier en la gastronomía turística**

En el ámbito económico, producto de la COVID-19, se manifiestan efectos directos e indirectos, tanto en el comportamiento de los consumidores como de las empresas, con especial afectación en la cadena de suministros (Vega Falcón *et al.*, 2020). Las consecuencias de esta situación se han reflejado, principalmente, dentro de la actividad económica de países del orbe, en el deterioro en los precios de las materias primas (Quevedo Vázquez *et al.*, 2020). El impacto de la pandemia ha modelado los estilos de vida con transformaciones de las actividades cotidianas hacia nuevas perspectivas. Las medidas de confinamiento son las más influyentes en tal sentido, provocando un proceso de desescalada que conduce a una nueva normalidad donde predominan medidas y protocolos relacionados principalmente con la higiene (Gómez Varela *et al.*, 2020).

En la gastronomía, la práctica de comer en espacios públicos ha sido de las impactadas severamente por la pandemia actual; así lo muestran los resultados de una investigación realizada en la ciudad de Hermosillo, Sonora. Los dueños de los establecimientos estudiados confirmaron una reducción drástica de la cantidad de personas que accedían a sus negocios, con las consecuentes afectaciones a la economía familiar. Igualmente, mencionan que la

aplicación de protocolos sanitarios y el distanciamiento social ha conducido a cambios en las relaciones entre los prestadores de servicio y sus clientes, principalmente por la cercanía y la familiaridad que ha sido modificada. Asimismo, los clientes también mostraron reacciones entre las que se destacan la solicitud de comprobantes que garanticen la salud del personal de servicio respecto a la COVID-19. Ante estas y otras situaciones, los propietarios mostraron su resiliencia con la implementación de estrategias de comunicación y operativas, dirigidas a la disminución de costos, al incremento en las ventas, al establecimiento de medidas sanitarias y a la intensificación del uso de las redes sociales (Baustista Hernández & Meléndez Torres, 2020).

La gastronomía ha sido impactada por la COVID-19 de varias formas, además de las ya mencionadas, se manifiestan afectaciones a la gestión y servicios de productos con altas incidencias en los aportes económicos de las instalaciones que los comercializan, entre ellos se encuentran varios estrechamente relacionados con el desempeño del sommelier, el vino, las bebidas espirituosas y el café, productos gastronómicos que siempre han sido altamente demandados en los restaurantes por el complemento que representan para las ofertas culinarias. En determinadas instalaciones, además, se suman a estas bebidas los Habanos, considerados insignias de la sobremesa por consumidores y prestadores del servicio. Las afectaciones que han experimentado estos productos y sus procesos de servicios como consecuencia de las medidas sanitarias adoptadas, conjuntamente con los cambios de comportamiento y preferencias que experimentan los clientes, condicionarán modificaciones en el desempeño del sommelier y con ello la emergencia de nuevas necesidades formativas a considerar en el ámbito docente en que se forman estos profesionales.

En un estudio realizado en restaurantes de comida rápida durante el año 2020 se reconocieron afectaciones caracterizadas por la disminución de las ventas en 82 %, reducción de los trabajadores en un 30.43 %, cierre de empresas en un 26,08 %; además, se constataron otros daños relacionados con el atraso en el pago de obligaciones, la pérdida de los niveles de clientes y los cambios que se generaron en el estilo de las ventas. Los restaurantes de comidas rápidas que participaron del estudio lograron precisar que la pandemia causada por la COVID-19 generó 71,42 % más consecuencias negativas que la crisis del petróleo del año 2014 cuantificada en un 28,57 % (Baustista Hernández & Meléndez Torres, 2020).

El vino se presenta en una constante renovación, los clientes manifiestan la necesidad de nuevas sensaciones y experiencias, principalmente el mercado más joven. Estudios realizados sobre este tipo de consumidor señalan que el vino es un producto ideal y prefieren marcas que tengan un punto equilibrado entre calidad y coste (Guiñez Cabrera & Cornejo Saavedra, 2016), (Concha Velásquez *et al.*, 2018).

La exportación de café se expresa fundamentalmente por la gran cantidad de divisas que mueve en todo el orbe y las numerosas familias asociadas al cultivo del grano. Las investigaciones revelan en los últimos años un incremento en el consumo mundial y de las exportaciones (Ocampo López & Álvarez Herrera, 2017). Bajo los efectos del escenario actual, se pronostica en el futuro próximo que la producción de café tendrá una disminución considerable; investigaciones realizadas en México relacionan entre las causas influyentes en tales predicciones, el abandono de cafetales, el aumento de plagas y enfermedades y los factores asociados la alta migración (Briones Ruíz *et al.*, 2021).

La actividad turística, y con ella la gastronómica, se encuentra altamente deprimida, implementándose cambios en los tipos y formas de servicios en algunas organizaciones, como alternativa para mantener la vitalidad, aunque sea en niveles bajos de operación. La logística y otras condiciones también han afectado la comercialización de los productos gastronómicos ya referidos, en cuanto a cantidad y variedad, principalmente en los restaurantes, espacios en que se desempeña el sommelier.

Los impactos económicos no son los únicos que se reconocen como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19, también las personas están cambiando en alguna medida como resultado de esta etapa. Se manifiesta, en los viajeros, una tendencia al crecimiento de las necesidades de vivir nuevas experiencias seguras (Arold Lario, 2021). El confinamiento que se ha vivido condiciona afectaciones, en lo físico y lo psicológico. Un estudio realizado en Argentina sobre el consumo de alcohol durante el período de cuarentena, manifiesta haber aumentado respecto a momentos anteriores (Camarotti *et al.*, 2020). Estos resultados son solo un ejemplo de las disímiles causas que han influido en los cambios de las personas en cuanto al aumento de los sentimientos de irritabilidad, ansiedad, depresión y los hábitos de consumo.

La pandemia está provocando cambios en el modo de relacionarse los consumidores y las empresas, principalmente durante los procesos de compras. En el ámbito laboral se prevé en los próximos años el incremento del uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, sobre todo para ferias virtuales, el marketing en el comercio y el uso de plataformas virtuales para reuniones, incluso con clientes. Producto de los cambios que se están suscitando han cobrado mayor importancia los sistemas encaminados a la gestión de la administración de las relaciones entre

clientes y negocios (Bullemore Campbell & Cristóbal Fransi, 2021).

Para el turismo, el uso creciente de la tecnología impone alternativas y oportunidades en busca de nuevas experiencias de los clientes, atendiendo a sus demandas y su evolución hacia características, en las que priman mayores exigencias, más conexión a través de las redes sociales y las aplicaciones informáticas (Paredes Izquierdo *et al.*, 2020).

En la adecuación de las empresas a los nuevos escenarios, la gastronomía asociada al turismo, con las afectaciones de aseguramientos y ventas de productos, tiene la urgencia de reinventarse (Quevedo Vázquez *et al.*, 2020), para atender nuevas necesidades de clientes marcados por los cambios que han sufrido. Se precisa de nuevas estrategias para el sector gastronómico que tomen en cuenta el perfil del cliente, sus gustos e intereses (Arold Lario, 2021).

### **Medidas en la gastronomía turística para disminuir la COVID-19**

Los elementos abordados ilustran parte de las afectaciones ocasionadas a la gastronomía que, unido al resto de los daños registrados desde la declaración de pandemia por coronavirus emitida por la OMS, han contribuido a la adopción de medidas excepcionales para la prevención y control de la enfermedad. Se han emitido certificaciones de calidad frente al riesgo de contraer la COVID-19 en el sector de la gastronomía; estas responden a las necesidades actuales del sector y buscan favorecer su reactivación. Las medidas dictadas a nivel global para evitar la expansión de la enfermedad, en su mayoría, son recomendadas por la OMS; en consecuencia, organismos oficiales en los diferentes países han emitido sus propias indicaciones (Cruz Piza *et al.*, 2020). Los restaurantes han adoptado nuevas

estrategias en sus formas de ventas y la implementación de diversas medidas en función de mitigar el impacto de la pandemia (Salazar Yacelga & Garrido Patrel, 2021). En Cuba, el Ministerio de Turismo elaboró un protocolo que ha permitido preparar las instalaciones, incluyendo las gastronómicas, para sus operaciones, en lo que se ha llamado la nueva normalidad. El análisis de las medidas emitidas permitió clasificarlas acorde a los propósitos que persiguen, en generales de la gastronomía y específicas para restaurantes, cocinas y el servicio de vino; esta última clasificación realiza por la importancia que tiene en el desempeño del sommelier. Las medidas quedan dispuestas de la forma siguiente:

### **Medidas generales de la gastronomía**

- Instalación de dispensadores de sustancias desinfectantes para trabajadores y clientes en las zonas correspondientes.
- Lavado de lencería y ropa de trabajo a temperaturas superiores a los 60 °C.
- Minimización de la manipulación de utensilios y superficies por los clientes.
- Indicación del lavado frecuente de manos con sustancias deterativas.
- Higienización frecuente de superficies susceptibles de ser tocadas.
- Uso de mascarilla y otros elementos de protección según corresponda, principalmente en áreas públicas.
- Otorgamiento de prioridad a la actividad gastronómica al aire libre.
- Organización del trabajo por turnos que garanticen las medidas de distanciamiento social.
- Organización de los servicios gastronómicos mediante reservas para evitar zonas de espera.
- Higienización de superficies de muebles, equipos y utensilios al terminar los turnos o momentos de servicios a grupos de clientes.

- Señalización de puntos de ubicación con distanciamiento en áreas de espera.
- Capacitación constante en los temas higiénicos sanitarios.
- Diseño y cumplimiento de protocolos de pesquisa y desinfección a la entrada de locales.
- Diseño del procedimiento de actuación ante la identificación de síntomas respiratorios.
- Limpieza profunda de cada área (pisos, paredes, herramientas y equipos) al finalizar cada turno de trabajo.
- Desinfección de las agarraderas de los equipos de trabajo de manera periódica.
- Adecuado funcionamiento de la inyección y extracción de aire del local.

### Medidas para la cocina

- Preservación de la cadena de frío y mantener los alimentos protegidos físicamente.
- Cumplimiento de las normas de higiene y buenas prácticas de la elaboración y manipulación de los alimentos.
- Cocción de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 °C.
- Desinfección de recipientes y productos antes de guardarlos en anaqueles o cámaras de frío.
- Limitación del acceso de personal ajeno a la cocina.
- Identificación clara de la zona de despachos.
- Implementación de un plan intensivo de limpieza y desinfección de vajillas y espacios.
- Utilizar guantes para la manipulación de alimentos listos para su consumo.
- Uso obligatorio de medios de protección (mascarilla, gorro, etcétera).
- Uso de uniforme de trabajo limpio y solo para cada jornada.
- Distanciamiento social, según las características y condiciones de las áreas.
- Aseguramiento de la temperatura de fregado (con máquinas 75-80 °C o manual 60 °C) y el uso de las sustancias desinfectantes que correspondan.

### Medidas para restaurantes

- Desinfección de vajillas y cuberterías con temperaturas superiores a 60 °C.
- Organización de las mesas con distanciamiento entre ellas superior a 1.5 m.
- Cambio de manteles en cada monta o prescindir de su uso.
- Diseño de ofertas de comidas y bebidas en porciones individuales.
- Disminución del tiempo de atención del dependiente a la mesa.
- Eliminación del uso compartido de utensilios entre mesas.
- Uso de medios de protección para alimentos expuestos (campanas, pantallas, etcétera)
- Creación de condiciones en áreas de espera para lograr distanciamiento.
- Utilización de pizarras electrónicas y otros medios que no toque el cliente para la comunicación de la oferta.
- Limitación del acceso de clientes a máquinas dispensadoras; en los casos excepcionales que suceda, se debe garantizar la higienización constante.
- Estimulación del uso de doyles desechables y, en su defecto, se impone la higienización constante.
- Minimización de los elementos expuestos en las mesas y eliminación de los decorativos.
- Ventilación del local después de cada servicio.
- Cambio frecuente de los utensilios de servicio, en los restaurantes buffet.



- Disminuir al máximo las ofertas de alimentos crudos.
- Minimizar el uso y manipulación de efectivo en el cobro de las operaciones.
- Estimulación de la venta de envío a domicilio y para llevar.
- Ubicar los alimentos en exhibición tras barreras transparentes de acrílico o plástico.

### Medidas para el servicio de vinos

- Iniciar el servicio con la higienización de las manos con las sustancias previstas para el restaurante, de ser posible a la vista de los clientes.
- Evitar el contacto de las copas con el pico de la botella.
- Evitar el uso de cortagotas.
- Al abrir una botella, no tocar directamente el pico de la botella con la mano.
- En el caso del uso de máquinas dispensadoras por copa se deben higienizar luego de cada grupo de visitantes (boquillas, botones, puertas, etcétera), utilizando solución hidroalcohólica.
- Si hay manipulación por el visitante, colocar alcohol antes y después de su uso.
- Antes y después de cada degustación, limpiar y desinfectar todas las superficies expuestas al contacto con el visitante: mesas, sillas, pisos, picaportes, etcétera.
- Usar pizarras electrónicas y otros medios que no toque el cliente para informar la oferta de vinos.
- Disminuir el acceso de los clientes a las cavas.

Las medidas expuestas marcan cambios sustanciales en el desempeño del sommelier en los restaurantes pertenecientes a la gastronomía turística, principalmente por el estímulo hacia las prácticas virtuales en la adquisición de los productos gastronómicos y

el rediseño en las ofertas para adecuarse a otros mercados y condiciones. Es de considerar, en tal sentido, la disminución de los niveles de comercialización de los productos que gestiona y sirve este especialista, entre ellos el vino. Otro elemento que marcará en lo adelante el desempeño del sommelier lo es sin dudas el asociado a los clientes, quienes experimentan cambios psicológicos con incidencias en sus necesidades y percepciones, con el incremento de la preocupación por la salud, principalmente en lo asociado a la higiene e inocuidad alimentaria.

El proceso de formación de las competencias profesionales necesarias para el desempeño del sommelier debe considerar los cambios precisos en función de la situación actual, sobre todo aquellos que modifican de alguna manera la gestión de venta y los procesos de servicio. En tal sentido, se identifican, principalmente, la creciente introducción de elementos asociados a la información y las tecnologías de las comunicaciones en los procesos gastronómicos, la minimización del empleo de utensilios de usos compartidos entre clientes, la disminución del uso de cartas para comunicar las ofertas, incluyendo la de vino, con incremento de otros medios de comunicación y la necesidad de minimizar la interacción entre el personal de servicio y los clientes.

### La formación del sommelier y el impacto de la COVID-19

La educación a distancia ha sido protagonista de los escenarios docentes ante el incremento de la pandemia, acompañada del establecimiento de regulaciones para las actividades presenciales. En investigaciones realizadas sobre el tema se encuentran resultados favorables y otros que expresan limitaciones en torno a esta modalidad educativa. Hay criterios con puntos de vistas optimistas sobre la educación a distancia, en cuanto a la autonomía para la organización

del trabajo, la flexibilidad en el uso del tiempo y un mejor equilibrio entre las horas dedicadas a lo laboral y lo familiar. Sin embargo, estos procesos docentes han tenido que enfrentar disímiles dificultades, en dependencia del país en que se desarrollen, en cuanto al horario, el acceso a internet, la disponibilidad de equipamiento y la preparación necesaria de educandos y educadores (Meo & Dabenigno, 2021). Además de estos factores, se identifican otros como parte de un nuevo esquema en el teletrabajo, las expectativas por el cumplimiento de determinadas responsabilidades, la reconversión del espacio físico de trabajo en el hogar y la identificación de nuevos líderes del equipo de trabajo (Montero Ulate *et al.*, 2020).

La educación no presencial impone un gran desafío para profesores y estudiantes, con la necesaria toma de decisiones de las instituciones que se ocupan de ello. Se identifican la creatividad, la negociación, la inteligencia emocional y la resiliencia como elementos influyentes, sobre todo en las competencias relacionadas con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se requiere entonces de reglamentación y capacitación en el aspecto de la transformación digital de la educación, aplicable a profesores y estudiantes, lo que permitirá el uso eficiente de recursos disponibles como: Plataforma Virtual Moodle, Plataforma Office 365, Plataforma Edmodo, Plataforma Schoology, Plataforma Google Scholar (Álvarez de-Barrios, 2020).

La formación de competencias profesionales en el sommelier tiene una alta incidencia en el ámbito gastronómico. Entre estas, se destaca la adquisición de capacidades para sugerir combinaciones de comidas y bebidas a partir del análisis sensorial, además de las habilidades para su venta y servicio. El perfil del sommelier es reconocido, tanto por los conocimientos de este especialista, como por la ética y la prudencia que expresa en su desempeño (Loredo Mafud *et al.*, 2017). En el diseño del currículo para el curso de

sommelier se deben valorar competencias propias de esta profesión.

- Analizar y describir las zonas productoras de vino en correlación con las características organolépticas de la bebida.
- Diseñar la oferta de la carta de vinos de un restaurante.
- Asesorar la gestión de compras y almacenamiento de las bebidas y productos relacionados con la profesión del sommelier.
- Gestionar y ejecutar servicio de bebidas y productos de alta gama.
- Dominar la comunicación en función de la venta y el servicio.

La importancia del sommelier para el restaurante es avalada por resultados de estudios realizados. La existencia de cartas de vinos con mejores características en función de la venta y la atención del cliente con alta profesionalidad, junto a otras características objetivas y subjetivas, ayudan a marcar diferencias entre los restaurantes que cuentan con el desempeño de un sommelier y aquellos de la competencia que no incluyen en su plantilla esta figura (Lau *et al.*, 2019).

En Cuba existen ya muchas personas que se desempeñan profesionalmente como sommeliers, en su mayoría graduadas de los cursos impartidos en los Centros de Capacitación del Turismo. Estos especialistas son reconocidos por sus capacidades para sugerir espectaculares maridajes y gestionar eficientemente productos de la sommelería, llegando a incursionar exitosamente en el servicio de los Habanos.

Es reconocido el papel determinante de los Centros de Capacitación del Turismo en la formación del capital humano de la industria turística cubana, en función de las demandas emanadas del quehacer de este tipo de empresas. La interacción del centro docente con las empresas turísticas permite la

adecuación y perfeccionamiento del currículo de los programas que forman parte del producto académico de las referidas instituciones educacionales. Se influye así en la formación de competencias de los perfiles deseados, ajustadas a cada momento y contexto específico, aplicable al desempeño del sommelier, condicionado por el impacto epidémico actual (Pérez Dorta *et al.*, 2021).

La formación del sommelier en algunos países del mundo es asumida por escuelas que tienen como principal encargo el perfil de este profesional. En Cuba se realiza en los Centros de Capacitación del Turismo, a través del curso Especialización en Sommelier que, junto a otros, integra la cartera de productos académicos de estas instituciones, en función del desarrollo del capital humano del sector turístico. El diseño curricular del programa diseñado para tal fin incluye varios temas, entre los que se destacan las generalidades de la sommelería, los fundamentos prácticos, la enología sensorial, la enogastronomía, la sobremesa en la restauración y la enografía; todos ellos responden a las necesidades formativas de los estudiantes de este tipo de curso, quienes tendrán como misión, incidir en la elevación constante de los estándares de los restaurantes en que se desempeñan, en función de satisfacer las necesidades de sus clientes, lo cual requiere de profesionalidad y competencia en el ejercicio de su labor (Pérez Dorta *et al.*, 2021).

Los cursos de Especialización en Sommelier se caracterizan por un alto componente práctico en sus actividades docentes. Los estudiantes tienen la oportunidad de corroborar parte de la teoría con ejercicios, principalmente de análisis organolépticos de las bebidas y las comidas estudiadas. En las condiciones actuales, las clases impartidas se han ajustado a las necesidades sanitarias para prevenir la COVID-19. Se han fragmentado los grupos en subgrupos para lograr un aislamiento entre estudiantes y se asumen los procesos de desinfección con alcohol de manos y superficies, de modo tal

que no interfiera en las percepciones sensoriales de los estudiantes. Además, se han trabajado de forma semipresencial los contenidos teóricos y otros ejercicios que lo permiten. A estos cambios en el proceso de formación del sommelier se unen las necesidades surgidas desde el desempeño en el ámbito laboral.

Se han constatado, a través de la observación del desempeño del sommelier y en intercambio con empresarios del área de gestión de los recursos humanos, necesidades formativas asociadas a los contextos específicos de desempeño, que en las condiciones actuales se les suman las incidencias derivadas del impacto de la COVID-19. Los criterios analizados permiten identificar afectaciones que en alguna medida han cambiado la forma en que se desempeñaba el sommelier hasta la actualidad, estas se convierten en consideraciones a tener en cuenta en los procesos que tienen a cargo su formación en la situación actual.

## CONCLUSIONES

La investigación realizada constata que el turismo, y en especial la actividad gastronómica, han sido severamente afectados por el impacto de la COVID-19, con cambios profundos en los tipos y formas de servicios que se ofrecen al cliente, adoptándose en cada caso alternativas que ayudan al trabajo de las instituciones, en correspondencia con las medidas dictadas a nivel global para evitar la expansión de la enfermedad, en su mayoría, recomendadas por la OMS; como consecuencia, los organismos oficiales en los diferentes países han emitido sus propias indicaciones (Cruz Piza *et al.*, 2020). En este contexto, el desempeño de los profesionales gastronómicos, como el sommelier, también se ha visto afectado y modificado en cierta medida.

Las medidas de aislamiento, unido a las afectaciones físicas y psicológicas sufridas por las personas, han conducido a cambios en los comportamientos de los clientes, tanto en sus formas de relacionarse como en los hábitos de consumo. Ello se evidencia en estudios que revelan un incremento del uso de las tecnologías. Estas, en el ámbito de la información y la comunicación, se tornan protagonistas en las relaciones sociales influyendo notablemente en a la llamada nueva normalidad (Acuña Ortigoza, 2021).

Las necesidades formativas del sommelier también experimentan cambios derivados de las modificaciones que han sufrido los procesos de gestión y servicios asociados a este profesional, como consecuencia de la COVID-19; sin embargo, no es esta la única causa que genera cambios en el proceso docente encargado de la formación de las competencias profesionales del sommelier, también influye el incremento de la modalidad semipresencial, tendencia que se constata en resultados investigativos que muestran evidencias de cierta reconversión del espacio físico de la escuela por el del hogar (Montero Ulate *et al.*, 2020).

Se puede concluir que se evidencia en el contexto actual, marcado principalmente por la dispersión de la COVID-19 y sus consecuencias desfavorables para la vida humana, que las ofertas y servicios de productos gastronómicos relacionados con el desempeño del sommelier en la restauración turística, transitan por afectaciones reconocidas, que pudieran extenderse en el tiempo, acorde al ritmo de control de la propia enfermedad.

Por otra parte, las medidas propuestas, como parte de los protocolos generales y específicos del ámbito gastronómico, constituyen referentes valiosos para contribuir a minimizar los impactos de la pandemia.

Los cambios experimentados en los escenarios laborales de la gastronomía turística y en los docentes, constituyen valiosos referentes a considerar en el perfeccionamiento y mejora del proceso docente educativo para la formación del sommelier en los Centros de Capacitación del Turismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Ortigoza, M. (2021). América Latina: Entre la nueva realidad y las viejas desigualdades. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 129-140. Disponible en: <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3434>
- Álvarez de-Barrios, A. M. (2020). Doctorandos en resiliencia ante la pandemia y las nuevas alternativas de aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 407-410. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000400407&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400407&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Arold Lario, P. (2021). Apuntes para la gestión del turismo en España tras la crisis sanitaria de la Covid-19. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 19(1), 189-194. Disponible en: <http://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/2902>
- Baustista Hernández, A. D. C., & Meléndez Torres, J. M. (2020). Comer en la calle en tiempos de distanciamiento social. Afectación y estrategias implementadas por los negocios de comida en el noroeste de México. *Perifèria, revista*

- d'investigació i formació en Antropologia*, 25(3), 4-29. Disponible en: <https://revistes.uab.cat/periferia/article/view/v25-n3-bautista-melendez>
- Briones Ruíz, G., Díaz-José, J., Flores Verduzco, J. J., Farrera Vázquez, I. C., & Martínez González, E. G. (2021). Los vínculos sociales y la adopción de buenas prácticas de producción entre productores de café en Zongolica, Veracruz, México. *CIENCIA ergo-sum*, 28(2), 1-15. Disponible en: <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/13096>
- Bullemore Campbell, J., & Cristóbal Fransi, E. (2021). La dirección comercial en época de pandemia: El impacto del covid-19 en la gestión de ventas. *Información Tecnológica*, 32(1), 199-208. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100199&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000100199&script=sci_arttext&tlng=en)
- Camarotti, A. C., Jones, D. E., Güelman, M., Dulbecco, P., & Cunial, S. L. (2020). Cambios en los patrones de consumo de bebidas alcohólicas en la cuarentena por COVID-19. Un estudio en el Área Metropolitana de Buenos Aires (Argentina). *Revista de Salud Pública, Edición Especial*, 37-50. Disponible en: <https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/121546>
- Concha Velásquez, J. R., Rocío Mora, A., Velásquez, J. J., & Reyes, H. (2018). Efecto país de origen en las preferencias de los consumidores de vino en nuevos mercados. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 44, 217-243. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/File/10165/214421442475>
- Cruz Piza, I. A., Peñafiel Palacios, A. J., & Del-Pozo Franco, P. E. (2020). Decisiones legítimas de autoridad competente en la emergencia sanitaria por el Covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 87-93. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1755>
- Diéguez Matellán, E., Gómez Figueroa, O., Rodríguez Sánchez, Y., & Ruiz Pérez, C. (2018). Determinación del atractivo de los servicios complementarios extrahoteleros en destinos turísticos. *Revista Ingeniería Industrial*, XXXIV(2), 215-224. Disponible en: <http://www.rii.cujae.edu.cu>
- Garoz Sanjuán, J. Á., & Recina Jiménez, C. (2021). Comunidad de Castilla y León. ¿Cómo han respondido los centros educativos ante la pandemia del Covid 19?. Educación Infantil, Primaria y Secundaria y los servicios de Orientación Educativa. *Aularia: Revista Digital de Comunicación*, 10(1), 45-52. Disponible en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/18848>
- Gómez Varela, J. F., Río Rodríguez, D., & Rico Díaz, J. (2020). Reactivación de las actividades del turismo activo español hacia la "nueva normalidad" de la COVID-19: Análisis documental sobre su regulación, recomendaciones, propuestas y protocolos. *Rotur: revista de ocio y turismo*, 14(2), 1-22. Disponible en:

- <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/25886>
- Guíñez Cabrera, N., & Cornejo Saavedra, E. (2016). Caracterización de los hábitos de compra y consumo de vino en la ciudad de Chillán, Chile. *Revista Academia & Negocios*, 2(2), 73-84. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2894946](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2894946)
- Lau, T., Lai-Cheung, M., & Pires, G. D. (2019). Customer satisfaction with sommelier services of upscale Chinese restaurants in Hong Kong. *International Journal of Wine Business Research*, 31(4), 532-554. Disponible en: <https://doi.org/www.emeraldinsight.com/1751-1062.htm>
- Loredo Mafud, M. F., Díez Sánchez, J., & Becerril Isidro, J. (2017). Análisis y propuesta para la mejora de la preparación profesional del sommelier en México. *Hospitalidad ESDAI*, 33, 27-64. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Javier-Becerril-4/publication/336266187\\_Analisis\\_y\\_propuesta\\_para\\_la\\_mejora\\_de\\_la\\_preparacion\\_profesional\\_del\\_sommelier\\_en\\_Mexico/links/5d97cc97a6fdccfd0e77c4ce/Analisis-y-propuesta-para-la-mejora-de-la-preparacion-profesional-del-sommelier-en-Mexico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Javier-Becerril-4/publication/336266187_Analisis_y_propuesta_para_la_mejora_de_la_preparacion_profesional_del_sommelier_en_Mexico/links/5d97cc97a6fdccfd0e77c4ce/Analisis-y-propuesta-para-la-mejora-de-la-preparacion-profesional-del-sommelier-en-Mexico.pdf)
- Martín Sánchez, A. R. (2020). Aproximación a la crisis laboral por la COVID-19. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 2(3), 127-133. Disponible en: <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/38>
- Meo, A. I., & Dabenigno, V. (2021). Teletrabajo docente durante el confinamiento por COVID19 en Argentina. Condiciones materiales y perspectivas sobre la carga de trabajo, la responsabilidad social y la toma de decisiones. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 14(1), 103-127. Disponible en: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/135203>
- Miró Pérez, A. P., Martínez Sánchez, M. E., & Gallego Díaz, R. (2020). Competitiveness and the impact of tourism in the global era on the museums of Barcelona city. *Journal of Tourism and Heritage Research: JTHR*, 3(1), 44-66. Disponible en: <http://jthr.es/index.php/journal/article/view/127>
- Montero Ulate, B., Vasconcelos Vásquez, K. L., & Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 10(2 (Comunicación de crisis en salud Covid-19 y otras crisis sanitarias)), 109-125. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697392>
- Mullo Romero, E. del C., Vera Peña, V. M., & Guillén Herrera, S. R. (2019). El desarrollo del turismo comunitario en Ecuador: Reflexiones necesarias. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 178-183. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000200178](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200178)
- Ocampo López, O. L., & Álvarez Herrera, L. M. (2017). Tendencia de la producción y el consumo del café en Colombia. *Revista Apuntes del*

- CENES, 36(64), 139-165.  
Disponible en:  
<https://doi.org/10.19053/01203053.v36.n64.2017.5419>
- Paredes Izquierdo, J. C., Alberca Sialer, F. A., Arriola Miranda, A. M., Ávila Huamán, C., Gavidia Farro, M. Z., Castillo, E. S. G., Meza, E. C. J., Diez, C. E. L., Delgado, J. M. E. M., Cardó, C. H. N., & Acha, S. M. Z. (2020). La COVID-19 y el turismo en el Perú. Análisis y propuestas ante un nuevo escenario. *Revista Turismo y Patrimonio*, 15, 11-30. Disponible en: <http://ojs.revistaturismoypatrimoniocom/index.php/typ/article/view/241>
- Pérez de-Armas, M., Curbelo Hernández, M., & Núñez Chaviano, Q. (2019). Pertinencia y diseño curricular, una mirada desde la carrera de ingeniería industrial en la universidad de Cienfuegos. *Conrado*, 15, 68-76. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442019000600068&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000600068&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Pérez Dorta, F. D., Pelegrín Naranjo, A., Urbay Rodríguez, M., Pelegrín Naranjo, L., & López González, Y. (2021). Necesidades formativas del sommelier para una mejor comercialización del vino. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 6(2), 56-61. Disponible en: <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>
- Quevedo Vázquez, J. O., Pinzón Prado, L. T., Vásquez Lafebre, L. M., & Quevedo Barros, M. R. (2020). Impacto del COVID-19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1352-1367. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7562481>
- R<sup>1</sup>czaszek Leonardi, J., Krzesicka, J., Klamann, N., Ziembowicz, K., Denkiewicz, M., Kukie<sup>3</sup>ka, M., & Zubek, J. (2019). Cultural Artifacts Transform Embodied Practice: How a Sommelier Card Shapes the Behavior of Dyads Engaged in Wine Tasting. *Revista Frontiers in Psychology*, 10, 1-16. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02671/full>
- Riveros Montiel, T. I., & Olmedo de-Ríos, S. L. (2020). El turismo como opción de desarrollo sostenible. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 13(28), 15-40. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7740366>
- Salazar Duque, D., & Burbano Argoti, C. (2017). Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector la Rumipamba, Ecuador. *RIAT: Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(1), 2-14. Disponible en: <https://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/367>
- Salazar Yacelga, J. C., & Garrido Patrel, A. M. (2021). Efectos del covid-19 en el turismo gastronómico del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1071-1088. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383968>

Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100007)

Vega Falcón, V., Castro Sánchez, F., & Romero Fernández, A. J. (2020). Impacto de la COVID-19 en el turismo mundial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 207-216. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100007)

#### **Conflicto de intereses:**

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

#### **Contribución de los autores:**

Los autores participaron en la redacción del trabajo y análisis de los documentos.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Copyright (c) Francisco Daniel Pérez Dorta, Lizney Martín Sauri, Marilyn Urbay Rodríguez