UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

TEMA:

ESCENARIOS PROSPECTIVOS POST COVID-19, PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE PUYO.

AUTORES:

KATTY ELIZABETH GUATATOCA LEMA

TATIANA ABIGAIL PASOCHOA VINOCUNGA

DIRECTORA DEL PROYECTO/TRABAJO:

MSc. CEVALLOS PUNGUIL TANIA CRISTINA

PASTAZA-ECUADOR

2020-2020

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben Katty Elizabeth Guatatoca Lema con C.I.160057141-6 y Tatiana Abigail Pasochoa Vinocunga con CI 160045554-5, hacen constar que son autoras del Trabajo de Integración Curricular titulado: "ESCENARIOS PROSPECTIVOS POST COVID-19, PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE PUYO", elcual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, MSc. Cevallos Punguil Tania Cristina. En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Pastaza, a los 4 días del mes de septiembre del 2020.

Atentamente,



Katty Elizabeth Guatatoca Lema
CI: 160057141-6



Tatiana Abigail Pasochoa Vinocunga
CI:160045554-5

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: “Escenarios prospectivos post Covid-19, para la recuperación del sector de restauración de la ciudad de Puyo”.



Dr. Olivier Gérar Angel Méric

Presidente del Tribunal



M.Sc. Clímaco Geovani Espín Ortiz

Miembro del Tribunal



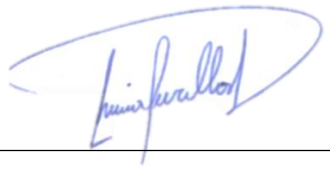
M.Sc. Mario Javier Barrera Castro

Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

Quien suscribe el presente MSC Tania Cristina Cevallos Punguil con CI:1600394140, certifica que el Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: "Escenarios prospectivos post Covid-19, para la recuperación del sector de restauración de la ciudad de Puyo", ha sido a través del sistema Antiplagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del 5 %.

En el cantón Pastaza, a los 21 días del mes de septiembre del 2020



Msc: Tania Cristina Cevallos Punguil

Director del Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Oficio No. 280-SAU-UEA-2020

Puyo, 21 de septiembre de 2020

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El proyecto de investigación correspondiente a las egresadas GUATATOCA LEMA KATTY LIZABETH con C.I. 1600571416 y PASOCHOA VINOCUNGA TATIANA ABIGAIL con C.I. 1600455545, con el Tema: **"ESCENARIOS PROSPECTIVOS POST COVID-19, PARA LA RECUPERACIÓN DEL SECTOR DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE PUYO",** de la carrera, Licenciatura En Turismo. Directora del proyecto Ing. Cevallos Punguil Tania Cristina M.Sc., ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 5%, Informe generado con fecha 21 de septiembre de 2020 por parte de la directora conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Ing. Italo Marcelo Lara Pilco M.Sc.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND – UEA - .

Agradecimiento

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de los que conformamos el grupo de trabajo.

Por eso agradecemos A Dios por darnos la sabiduría y paciencia para culminar este proceso de formación académica.

A nuestros profesores, a quienes les debemos gran parte de nuestra formación académica y conocimientos, gracias a su sabiduría, paciencia y enseñanzas brindadas durante todo este tiempo, por último, un perpetuo agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes con deseo de prepararse, siendo nuestro complemento, preparándonos para un Futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por mantenerme con firmeza, sabiduría y tolerancia a las adversidades de la vida. A Jixon Muñoz, mentor, amigo y padre de mis hijas, con el que he aprendido a caer y levantarme con más fortaleza. A mis hijas Jesdhana, Samay y Shaya quienes son mi fortaleza, pilar y energía para no desistir en este camino de vida y carrera profesional.

A mi madre María Lema, mujer ejemplar, a mi padre Ruperto Guatatoca, que desde el cielo me acompaña y a mis hermanos Mary, Patricio, Wilmer, Ximena, Karina, Mauricio y Estefanía por estar siempre en los momentos alegres y difíciles.

A un gran equipo de trabajo: Alejandra, Cristina, Grace, Alejandra, Mauricio y Tatiana, colegas y amigos, que han acompañado este transitar en la formación académica. Por último, a mis profesores, por sus enseñanzas y motivaciones hacia la profesionalización

Katty Guatatoca

Dedico este proyecto de tesis principalmente a DIOS, por ser quien guió y cuidó de mí, durante todo este tiempo, dándome las fuerzas necesarias para siempre seguir adelante, todo gracias a su infinito amor. A mis Tíos Anita y Mario, quienes cuidaron de mi a muy temprana edad, siendo uno de sus mayores anhelos verme superar en mis estudios y con los cuales estaré eternamente agradecida, por inculcarme valores día a día, convirtiéndose en mis pilares fundamentales durante toda esta gran trayectoria universitaria; gracias, Mamá y Papá, no lo hubiese logrado sin ustedes. A mi madre Cecilia flor por ser mi apoyo y motivo principal en este gran sueño de superación, por hacer de mí una persona de bien; gracias a su amor, compresión y por estar en los momentos difíciles a pesar de la distancia. A mi Padrastro José Ángel corregidor, quien desde el inicio de mi carrera universitaria aposto por mí, haciéndome parte de su vida, creyendo siempre en lo capaz que puedo llegar hacer, gracias por su apoyo emocional y económico, durante todo este camino.

A mi bello ángel que desde cielo cuida de mí, a mi mejor amiga Verónica Condor, por ser la persona que sembró en mí el deseo de superación y confianza, por ser quien siempre creyó en lo lejos que podía llegar, estrechándome su mano sin interés alguno y a quien recordare con mucho amor.

A mis hermanos Darwin y Nayelli, a mis abuelos Pedro y María, y toda mi familia, quienes fueron mi soporte y guía en este nuevo logro, gracias por su paciencia, amor, apoyo y predisposición en cada momento gracias por las grandes enseñanzas que he logrado, DIOS cuide siempre de todos.

Por último, al mejor equipo de trabajo, con el cual he adquirido grandes conocimientos durante todo este tiempo, por brindarme su amor y amistad sincera Cristina, Alejandra, Mauricio, Grace, Alejandra, Katty y Viviana, les agradezco por cada momento y aventura compartida.

Tatiana Pasochoa

Resumen

El presente trabajo de investigación bibliográfica se desarrolló en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, con el fin de determinar la situación actual del turismo frente a la crisis COVID -19, para identificar escenarios prospectivos y plantear estrategias de recuperación para el sector de restauración dentro de la ciudad de Puyo. La metodología aplicada es un diseño descriptivo simple, debido a que se recogen datos importantes sobre los efectos que ha traído la nueva pandemia al sector turístico; se expone y resume la información de los resultados, a fin de extraer patrones explicativos que contribuyan al conocimiento, se procedió a determinar la situación actual del turismo, frente a la crisis covid-19, se identificó escenarios prospectivos del sector de la restauración; y por último, se planteó estrategias de recuperación, los resultados se basaron en el análisis de la recopilación de información primaria y secundaria, haciendo el uso de las herramientas MEFI Y MEFE, para el análisis de contexto interno y externo, se desarrolló un análisis FODA, en el que se determinó objetivos estratégicos y se dio calificación a través del software MICMAC del cual se obtuvo su influencia y dependencia directa e indirecta. Contando con la visualización de un amplio análisis de los escenarios prospectivos se planteó posibles estrategias de recuperación a corto, mediano y largo plazo.

*Palabras Clave***:** Covid, escenarios prospectivos, restauración, turismo, Pastaza, Ecuador.

Abstract:

This Bibliographical research work took place in Puyo city, Pastaza province, to ascertain the status of tourism compared with the Covid-19 crisis to identify foresight scenarios and suggest recovery strategies for the sector of restoration within Puyo city. The methodology followed is simple descriptive design due to collect relevant data about the effects that have brought the new pandemic to the tourism sector. It presents and summarizes the information about the results to draw explanatory patterns that contribute to the understanding, the current state of tourism facing the crisis was determined, the foresight scenarios for the sector of restoration identified, and finally, recovery strategies suggested. The results based on an analysis of the primary and supporting information collected using MEFI (IFE) and MEFE (EFE) analyzing internal and external context, a FODA (SWOT) analysis did whereby strategic objectives were identified and also a rate was given by MICMAC software which we obtained its influenced and its direct or indirect dependence, too. Possible short, medium, and long-term recovery strategies indicated with the benefit of extensive analyses of foresight scenarios.

*Key words***:** Covid, foresight scenarios, restoration, tourism, Pastaza, Ecuador

Tabla de contenidos

Agradecimiento ..... **vi**

Dedicatoria ..... **vii**

Resumen ..... **ix**

Abstract: x

Capítulo 1: Introducción **14**

1.1. Planteamiento del Problema 15

1.2. Objetivos 16

1.3. Justificación 17

Capítulo 2: Fundamentación Teórica **18**

2.1. Turismo 18

2.2. Sistema Turístico 19

2.3. Escenarios y sus características 20

2.4. Prospectiva 21

2.5. Escenarios Post-Covid-19 21

2.6. Sector Restauración 22

2.7. Estrategia 27

2.6. Software Mic Mac 29

Capítulo 3: Metodología De La Investigación **30**

3.1. Localización 30

3.2. Tipo De Investigación 31

3.3. Métodos De Investigación 32

Capítulo 4: Análisis De Resultados **34**

4.1. Determinar la situación actual del sector de la restauración frente a la crisis COVID– 19 enla ciudad de Puyo 34

4.2. Identificar Posibles Escenarios Prospectivos Del Sector De Restauración De La Ciudad De Puyo 40

4.3. Plantear estrategias de recuperación para el sector de restauración dentro de la ciudad de puyo 50

Objetivos Estratégicos 52

Conclusiones 54

Recomendaciones 55

Referencias 56

Índice de Figuras

Figura 1: Árbol de problemas 16
Figura 2: Funcionamiento del Sistema turístico 20
Figura 3: Mapa del cantón Pastaza 30
Figura 4: Componentes MEFI Y MEFE 36
Figura 5: Clasificación de las variables según sus influencias y su dependencia. 45
Figura 6:Identificación de variables estratégicas 46
Figura 7: Influencias indirectas potenciales 47
Figure 8: Influencias indirectas potenciales 48
Figura 9: Influencias indirectas potenciales. 49
Figura 10: Influencias indirectas potenciales. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Figura 11: Matriz de influencias directas potenciales 52

Índice de tablas

Tabla 1: Tipos de restauración existentes. 26
Tabla 2: Establecimientos de restauración. 35
Tabla 3: Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) 37
Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) 39
Table 5:Matriz FODA. 41
Tabla 6: Matriz de intensidad del impacto interno y externo. 42
Tabla 7: Variables de los servicios de restauración en la ciudad del Puyo. 43
Table 8: Matriz análisis morfológico 51
Tabla 9: Estrategias prioritarias. 53

Capítulo 1: Introducción

Tras la afectación de la pandemia, la presente investigación se refiere al tema de escenarios prospectivos post COVID 19 para la recuperación del sector de la restauración, que se puede definir como la afectación que incidió en la dinámica de las actividades generadoras de la economía, siendo una de ellas el sector productivo del turismo que más se ha visto y se verá afectado por los impactos de la pandemia, esta crisis emergente de salud global constituyó uno de los mayores desafíos enfrentados desde la Segunda Guerra Mundial; su aparición en Asia a finales del año 2019 ha llegado a cada continente produciendo que un tercio de la población mundial se confinara con fuertes restricciones de movimientos.

La característica principal de los escenarios y según "la última edición del *Barómetro OMT del Turismo Mundial* muestra que el confinamiento casi total impuesto como respuesta a la pandemia redujo en mayo el número de turistas internacionales en un 98% en comparación con 2019. También muestra un descenso interanual del 56% en las llegadas de turistas entre enero y mayo. Eso significa 300 millones de turistas menos y 320.000 millones de dólares perdidos en ingresos por turismo internacional"[1]. También se prevé que, si superamos la crisis, los escenarios del turismo a nivel mundial será de 3 puntos porcentuales negativos, cuando el año 2019 estimaba un crecimiento entre 3% y el 4%, para Ecuador el turismo representa el 2.8% del PIB, siendo una de las actividades económicas que tiene una transversalidad y es parte íntegra para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenibles.

La investigación bibliográfica de este tema se realizó por el interés de conocer la situación actual del turismo post COVID, la identificación de posibles escenarios en el sector de la restauración de la ciudad de Puyo y cuánto puede incidir los escenarios prospectivos en la transformación del criterio para brindar fortalezas a los negocios ante emergencias inesperadas, por otra parte, surge el interés académico por conocer la realidad turística post COVID, y como podemos aportar con los actores y normativas de bioseguridad para el presente y futuro.

[1] Para Certeza de los datos del barrometro de la OMT, el lector podrá acceder a la información: https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis

La prospectiva se convierte en una herramienta fundamental de planeación, que además de dilucidar el futuro, permitiendo orientar las acciones humanas que conducirán a la realización de escenarios prospectivos post COVID- 19, intenta plantear estrategias para la recuperación del sector de la restauración de la ciudad de Puyo con el fin de tener una visión de las acciones necesarias a implementar.

Este estudio determinará posibles escenarios para establecer estrategias que incidan al mejoramiento del sector de la restauración en la ciudad de Puyo, desarrollando investigación de tipo descriptivo, descriptivo simple, exploratorio y exploratorio documental, además del uso de las medidas protocolarias de bioseguridad publicadas por el MINTUR, en este sentido, por lo anterior mencionado el turismo y el sector de la restauración deberá restructurar la forma de llegar al consumidor final y trabajar desde nuevas perspectivas en contrarrestar los efectos, aprovechando la crisis para mejorar en la transición a la normalidad ofreciendo tranquilidad y confianza a los turistas.

1.1. Planteamiento del Problema

El primer semestre del 2020 ha sido testigo de los acontecimientos que la pandemia del covid 19 ha producido en el mundo, continente, país Ecuador, su repercusión en el turismo y en el sector de la restauración en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo. Esto debido a los escenarios inciertos en torno de la recuperación del sector de los negocios de la restauración. Entre las diferentes causas que se pudo originar, tenemos presente las mencionadas en el árbol de problemas sumada la propagación del virus COVID-19, el confinamiento, la incertidumbre de la población ante la nueva realidad y los nuevos escenarios de bioseguridad fuera de casa; además de los efectos que puede ocasionar las mismas. Por ello la presente investigación sobre escenarios prospectivos post COVID-19, para la recuperación de los servicios del sector de restauración en la ciudad de Puyo, determinará la situación actual identificando los posibles escenarios y a su vez se planteará escenarios prospectivos haciendo uso de la metodología elegida, del protocolo de bioseguridad y sanidad proporcionados por los entes reguladores del gobierno nacional y los GADS cantonales y provinciales correspondientes, para lo cual se responderá a las siguientes interrogantes:

¿Qué escenarios prospectivos se podrán desarrollar?

¿Qué estrategias se van a utilizar para la recuperación del sector del servicio de restauración después de la pandemia?

¿Cuál será la toma de decisiones de los actores Gobiernos Nacional y Provincial para la reapertura del sector de restauración?

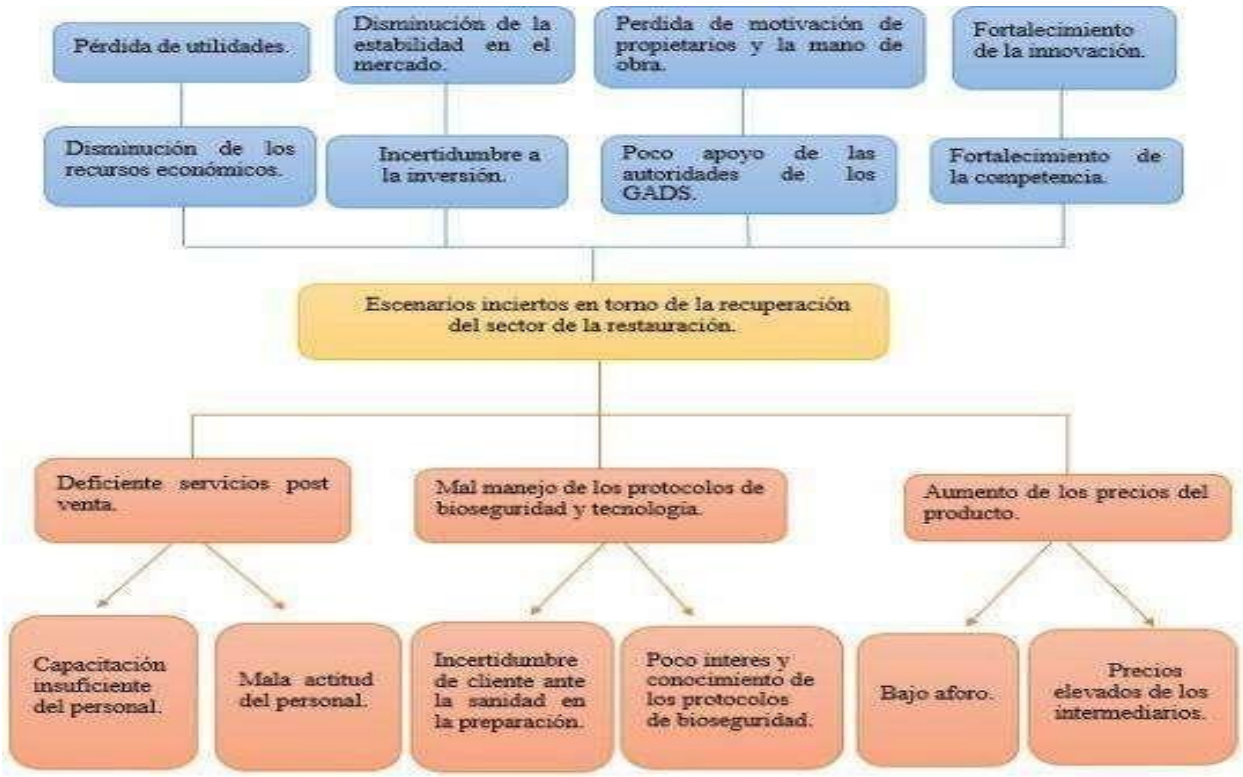


Figura 1: Árbol de problemas

Nota: Elaborado por: Kathy Guatatoca

1.2. Objetivos

General:

- Establecer escenarios prospectivos post Covid-19, para la recuperación del sector del servicio de restauración en la Ciudad del Puyo.

Específicos:

1. Determinar la situación actual del sector del servicio de restauración frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad de Puyo.
2. Identificar escenarios prospectivos del sector del servicio de restauración de la ciudad de Puyo.
3. Plantear estrategias de recuperación para el sector de restauración dentro de la ciudad de Puyo.

1.3. Justificación

El contexto de esta investigación radica en la preocupación que generó la aparición de la pandemia del COVID 19 en el mundo y como esta afecto al turismo además de escenarios inciertos con la dinamización en a las actividades del sector de la restauración en la ciudad de Puyo, con respecto al cierre parcial en unos casos y en otros a que tuvieron que cambiar la dinámica de su atención a convertirse en proveedores de insumos alimentarios y servicio a domicilios para poder prolongar la actividad económica de sus negocios.

Tendrá un aporte de gran connotación debido a que es una investigación nueva en el sector de estudio de la provincia de Pastaza, aunque existen estudios similares a la prospectiva turística no se han encontrado repositorios de las universidades que hayan desarrollado estudios similares al del análisis de estudio.

La importancia de esta investigación es conocer la realidad de los sectores turísticos del servicio de restauración afectados por la pandemia y la actualidad que tendrán que asumir con las nuevas normas de convivencia y retorno de actividades bajo el protocolo de bioseguridad en nuestro caso de estudio del sector de la restauración.

Esta investigación tiene por objetivo evaluar los escenarios prospectivos post covid-19, para la recuperación del sector de restauración (alimentos & bebidas) enfocada principalmente en la Provincia y Cantón Pastaza, Parroquia Puyo, debido a la aparición de la pandemia del COVID 19 y las consecuencias que esta ha traído a varias empresas y emprendimientos de servicios de restauración.

Por tanto, permitirá dar a conocer nuevos escenarios prospectivos que impulsen a la recuperación y reapertura de los sectores de restauración, acatándose a los nuevos lineamientos protocolarios propuestos por el Ministerio de Turismo; y las directrices de los GADS competentes con respecto a la nueva normalidad de actividades post Covid-19, sobre todo garantizando la seguridad y confiabilidad de los usuarios, visitantes y turistas.

Capítulo 2: Fundamentación Teórica

2.1. Turismo

El turismo juega un papel importante a nivel mundial debido a que el desplazamiento de las personas hace que sea una alternativa en la que se podría generar oportunidades laborales, de cuidado ambiental y erradicación de la pobreza, es así que se considera como:

> Un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (OMT, 2020, pág. 1)

Al turismo también se lo considera como la actividad que realizan las personas a través del desplazamiento de un lugar a otro por ocio, negocio o motivos personales. En un tiempo no mayor a un año y sobrepasando las 24 horas, haciendo usos de los diversos servicios turísticos, en Ecuador dentro de la ley de turismo el articulo 5 menciona que turismo es una de las

> actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: Alojamiento, alimentos y bebidas, transportación turística, operación turística, intermediación, casino, salas de juego, hipódromos y parque de atracciones estables. (MINTUR m. d., 2014, pág. 24)

Al respecto Luis Frenando Jiménez,(1982) define al turismo como “un fenómeno de los tiempos actuales, basado en la creciente necesidad de recuperación y cambio de ambiente, el conocimiento y la apreciación de la belleza escénica, el goce del contacto con la naturaleza y es, en particular, producto de la creciente fusión de las naciones y países de la sociedad humana, como resultado del desenvolvimiento del comercio, la industria y los mercados y el perfeccionamiento de los medios de transporte”. (Citado en Acerenza, 2006, p.26)

En la cita que toma de Jiménez, Acerenza (2006) menciona al turismo como un turismo moderno, ante esta existe concordancia con esta definición y la realidad que el mundo turístico vive, en el sentido del turismo moderno, al definirlo como un fenómeno de los tiempos actuales

que inciden con el desplazamiento y el contacto con otro entorno fuera de su origen, a la vez menciona que el turismo es un "producto de la creciente fusión de las naciones y países de la sociedad humana, cuyos resultados son visualizados en la dinámica y desenvolvimiento de los sectores comerciales, industriales, mercado y en el perfeccionamiento de los medios que puedan hacer del turismo más viable.

De ahí que el turismo es la fuente de la dinamización económica que generan las actividades por el desplazamiento de la demanda a la oferta de los lugares de atracción turística, pues aportan en los ingresos, al PIB y la generación de empleos formales e informales de una nación o país.

2.2. Sistema Turístico

Considerar al sistema turístico denotan una conexión entrelazada entre la serie de dinamizadores para desarrollarse la actividad turística, de esta manera se considera al sistema turístico como "la naturaleza de la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente" (OMT o. m., 1996, pág. 47)

> Sin embargo (Boullon, 2006) concibe al sistema turístico como "Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística, producto turístico) interrelacionados que propiciarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre" (págs.31-32).

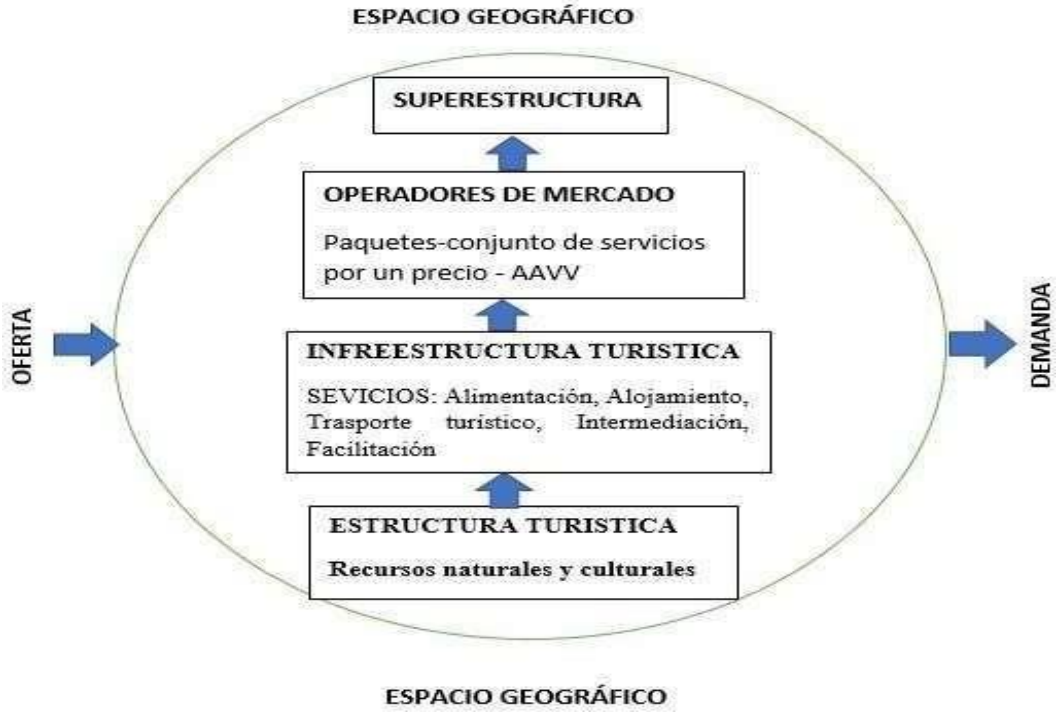


Figura 2: Funcionamiento del Sistema turístico

Nota: Elaborado por: Kathy Guatatoca

2.4. Escenarios y sus características

Como parte del análisis de los escenarios cabe resaltar que la técnica de escenarios se comenzó a utilizar a mediados de los cincuentas, dentro de los estudios estratégicos y militares desarrollados para el gobierno de los EU. “Trataban de identificar senderos de actuación alternativos y sus hipotéticos resultados en contextos diferentes, con el fin de orientar la toma de decisiones previniendo las posibles consecuencias de éstas para el orden mundial” (Miklos & Arroyo, 2008.p.16). De esta manera ubicando una visión desde el conocimiento de una estrategia militar se puede fundamentar los ecenarios para preveer o anticiparce a realidades inciertas.

Según Herman y Wiener (1967) “los escenarios son intentos de describir con cierto detalle una secuencia hipotética de hechos que puede conducir a una situación futura plausible” (pág.262). Para Godet y Durance (2009) "un escenario es un conjunto formado por la descripción de una situación futura y por la serie de hechos que permiten pasar de la

> situación original a la situación futura" (pág.29). Y Schwartz (1991) define los escenarios como “narraciones que pueden ayudarnos a reconocer y a adaptarnos a los aspectos cambiantes del entorno presente” (pág.3).

Los escenarios en sí son los lugares donde se realiza una acción o hecho referente a cualquier tema específico, ayudan a implementar estrategias para lo que será el futuro.

2.5. Prospectiva

> La prospectiva o la visión a futuro tendría la capacidad de ser entendido, cómo “un proceso intelectual a través del cual tratamos de representar lo que puede suceder, los “futuros posibles” pero también lo que nos gustaría que sucedieran, es decir nuestros propios proyectos” (Astigarraga, 2016, p.14). El ser humano y la relación del tiempo están ligados al pasado, presente y futuro la vida en si misma transcurre con momentos inesperados que están fuera del alcance del control de las personas, es por eso que ante un pasado con un historial lleno de dificultades o dolorosas buscaran acondicionar prospectivas que generen una cierta tranquilidad, pues el futuro incierto en la actualidad genera estrés, pero más allá de esto, ciertos sistemas organizacionales, empresariales los ven como una estrategia para alcanzar propósitos. Ante esta síntesis cabe mencionar que no basta solo mantener el presente con expectativas al pasado y temores al futuro, mantener una prospectiva, en sí aporta a garantizar estabilidad con los objetivos enfocado a lograrlos.

2.6. Escenarios Post-Covid-19

Según Alfonso Sánchez en (Bauzá Matorrell & Melgosa Arcos, 2020), investigadores de la junta de Andalucía, establecen posibles escenarios post-coronavirus:

> Sobre la base de que la crisis causada por el covid-19 supondrá, por sus características, un antes y un después para la industria turística [en la que] aplica una mirada prospectiva al día después, es decir, al nuevo panorama que puede quedar dibujado una vez que la actividad del sector se reactive tras su obligada hibernación. (pág.7)

En tanto, por otra parte, la opinión de la Junta de Andalucia (2020) ante los escenarios post covid-19 en el sentido empresarial menciona que:

> Las empresas se encuentran en una situación de vulnerabilidad muy elevada, sobre todo por la gran incertidumbre que tienen respecto a la duración de las medidas excepcionales y,

> especialmente, por el desconocimiento de las condiciones y retos a los que tendrán que enfrentarse una vez superadas las mismas. (p.9)

A lo que además motiva a aportar conocimientos sobre la situación presente de la pandemia y departan nuevos escenarios con prospectiva para afrontar los retos y dificultades que deberán los empresarios, emprendedores y personas autónomas afrentar a futuro.

2.7. Sector Restauración

2.7.1. Origen de la restauración

Para mencionar como la restauración tuvieron sus orígenes será fundamental conocer una breve reseña histórica. La alta cocina y el mundo de los grandes chefs han pasado a ser de conocimiento más mundano. A la vez, el término restauración ha copado todas las empresas que se dedican a la elaboración de comidas y bebidas y que son preparadas para su consumo en el mismo local. De ahí que a este sector pertenezcan negocios como: restaurantes, casas de comidas, cafeterías, bares, mesones, vinotecas, bodega, chiringuitos, etc. Para entender un poco más este concepto es importante remontarnos a sus verdaderos orígenes, cuando se utilizó el término restauración por primera vez.

Fue durante la Revolución Francesa cuando los chefs desempleados decidieron compartir sus conocimientos de alta cocina aplicados a la burguesía, creando la primera casa de comidas y cuyo eslogan fue: “Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré. (Horeca Professional Expo, 2017). La frase mencionada anteriormente fue colocada por Dossier Boulanger en un cartel en latín que expresaba: “veinte ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos”, eslogan que se convirtió en el sello de una casa fundada en 1765. Boulanger fue el primer cocinero quien convirtió su local situado en la Rue Des Poulies de París en un restaurante.

> Desde la década de los años 70, se viene utilizando en España el término Restauración para hacer referencia a lo relacionado al tema de alimentos, bebidas y establecimientos que brindan estos servicios. El vocablo “restaurador” se utiliza para designar a la persona que restaura un objeto artístico y valioso. La naturaleza reconoce un alto valor al cuerpo humano, el cual de hecho se repara o restaura del desgaste y deterioro, diariamente mediante la alimentación (Flores, 1995). De lo anterior mencionado se

deriva el significado de Restauración cuya terminología será de uso para este trabajo, como la acción de representar el servicio de alimentación mediante la cual se enmarcará de forma particular a restaurantes y al mundo del turismo y hotelería.

Dicen que los primeros restauradores modernos aparecieron como consecuencia de que la Revolución Francesa provocara la caída de la aristocracia. Cerradas las grandes mansiones, algunos de los cocineros que elaboraban aquellos exquisitos platos para sus antiguos señores se vieron en la necesidad de buscar trabajo en los comedores «à la carta». De otros se tiene conocimiento de que se establecieron por su cuenta (Flores, 1995). Una vez que se dio la toma de la Bastilla, algunos de los jefes de cocina corrieron con la misma suerte que sus señores, algunos de ellos que lograron sobrevivir a la guillotina, buscaron trabajo en las cocinas de la aristocracia británica y de otras naciones.

La Restauración ha ido evolucionando a nivel comercial desde la base de grandes empresas, que, enfrentadas al hecho de dar de comer a numerosísimas plantillas de trabajadores en un período de tiempo, acabaron con la idea tradicional de un comedor para evolucionar hacia el auto-self o self-service. El negocio de restaurantes, bares, cafeterías y similares de estructura familiar va poco a poco remodelándose y adquiriendo un nuevo carácter, más empresarial, donde ya no se trata de garantizar un salario a la familia sino de una inversión de capital a la que hay que rentabilizar (Gallego, 2002). La restauración es una gran empresa que requiere dedicación y pasión a la cocina, satisfacer las necesidades de los clientes, la elaboración de variedad de platos en los cuales se da a conocer la gastronomía que el mundo posee.

Existe hoy una diversidad sorprendente de instalaciones de restauración, desde la más elemental hasta la más sofisticada, acorde a la variedad de deseos y necesidades de la sociedad en su amplio conjunto. Los restaurantes pudieran clasificarse según el tipo de servicios que prestan, la atmósfera, la especialidad culinaria que ofrecen, el tipo de propiedad (Padilla y Escalona, 2008).

4. Según el servicio: Pueden ser con el servicio en la mesa, servicio en la barra, la cafetería, tipo buffet, servicio en el carro y autoservicio o self-service.

5. Por su atmósfera puede ser: Aquel que ofrece todo tipo de comidas, también llamado internacional, una cafetería, un merendero, un comedor, un centro nocturno con restaurante y con espectáculo.
6. Por su especialización en la cocina: Restaurante de cocina internacional, restaurante típico de una región o país, grill, especializado en parrillas o barbacoas, comida de mar, puesto de comida rápida, vegetariano, restaurante de hamburguesas y perro caliente, pizzería, fuente de soda, lonchería (donde vendan desde jugos, café, té y sándwiches o bocaditos hasta comida completa), un restaurante especializado (comida árabe, macrobiótica, pastas, ensaladas).
7. Por el tipo de propiedad puede ser: Perteneciente a una cadena de restaurantes, franquicia, multiunitario, independiente.

Los sistemas de restaurantes pueden ser integrados, industriales y de servicios mediante bandejas. El integrado o convencional es aquel en el que se ofrece un servicio a la carta, los alimentos son frescos y se cocinan al momento según una orden o comanda, con un servicio de camareros que atienden de manera personalizada las mesas. Una variedad de este sistema ofrece alimentos frescos cocinados con anterioridad a la comanda, o alimentos ya preparados, no cocinados al momento (Martín, 2011, págs.3-4).

No solo hablamos de restauración cuando mencionamos los grandes y lujosos restaurantes, sino de aquellos locales de comida que ofrecen una buena atención al cliente y además de ello una amplia gama de platos.

2.7.2. Restauración gastronómica

La restauración gastronómica es una actividad comercial que se dedica a la prestación de servicios de alimentos y bebidas, hace referencia a todo tipo de establecimiento que se encuentre en funcionamiento y su actividad principal es la venta de alimentos dentro o fuera del establecimiento, el termino restauración se designó a un alimento con el poder de restaurar que repone las fuerzas, a partir de esta descripción se le otorgó a esta palabra el significado de establecimiento especializado en la venta de productos que restauran las fuerzas. (Cedillo Palacios, 2018, p.16).

> La principal característica de las actividades de restauración es la gran heterogeneidad quemanifiestan en cuanto a la producción de bienes y servicios y, en consecuencia, el "hecho de comer fuera de casa" lleva aparejados una serie de fenómenos económicos, sociales y culturales que han desembocado en una multiplicidad de fórmulas de restauración. (García, 2002, p.211)

Según Garcia (2002):

> La restauración convencional corresponde a aquellos establecimientos que están abiertos a cualquier persona y cuya asistencia depende de su libre elección, como neo-restauración se conoce el fenómeno que combina las nuevas tecnologías, los productos innovadores y las modernas técnicas de gestión empresarial con la prestación del servicio de comida y bebida conforme a las necesidades demandadas actualmente por los individuos; la restauración complementaria indica que se está ofreciendo el servicio de comida y bebida de forma secundaria como apoyo a otra actividad principal. (pp.211-212)

A continuación, en la Tabla 1, se da a conocer los tipos de restauración existentes.

Tabla 1: Tipos de restauración existentes.

RESTAURACIÓN COMERCIAL	**RESTAURACIÓN CONVENCIONAL**	**Restaurantes**
		Mesones
		Cafetería
		Tascas
		Cantinas
		Bares
		Tabernas
		Chiringuitos (Restaurantes de Temporada)
	RESTAURACIÓN COMPLEMENTARIA	Comedores de Hoteles
		Salones de Banquetes
		Discotecas
		Servicio aéreo, marítimo o ferroviario
		Restaurantes de carretera
		Centros de ocio y ferias
		Centros comerciales
		Aeropuertos y estaciones de autobuses
	NEORESTAURACIÓN	Restaurantes temáticos
		Autoservicios (self- servicie)
		Buffets
		Hamburgueserías
		Pizzerías
		Croa santerías
		Bocadillerías
		Drugstores
		Cervecería
		Automática (vending)

Nota: Tomado de García (2002).

2.6.3. El sector restauración en Puyo

La Amazonía Ecuatoriana se ha convertido en un nuevo destino para turistas nacionales y extranjeros que buscan conocer su riqueza étnica, cultural y su biodiversidad; siendo uno de los atractivos la gastronomía autóctona de los pueblos indígenas. Pastaza, provincia más extensa del Ecuador, se ha convertido en un lugar con potencialidades para desarrollar el turismo gastronómico, por la variada oferta que posee, misma que está en correspondencia por ser cuna de 7 de las 10 nacionalidades existentes en la Amazonía, cuya capital es Puyo, ciudad que acoge mayoritariamente a turistas y visitantes que arriban. (Fernandéz,2012. p.5).

> Actualmente la actividad turística y de restauración del cantón Pastaza y en la ciudad de Puyo, ha alcanzado gran importancia en los últimos años por pertenecer al sector terciario como consta en las estadísticas del Ministerio de turismo ,MINTUR (2014) y por estar estrechamente ligada a varias áreas productivas y a los sectores públicos y privados, lo que ha promovido una dinámica en la oferta y demanda de productos y servicios dirigidos a mejorar el nivel de vida de la población y satisfacer las necesidades y exigencias de sus clientes. (Fernandez, L.; Auquilla, L.;Reyes, M., 2017.p.5)

2.7. Estrategia

Pineda (2009) describe un cuadro que da a conocer las escuelas de pensamiento y su enfoque asociados a la estrategia, en el mismo menciona a Fred David quien:

> Plantea que las estrategias son los medios para lograr los objetivos. Diferentes estrategias empresariales incluyen la expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención de control sobre los proveedores o distribuidores, desarrollo de productos, entre muchas otras cosas que afecten directa o indirectamente a la organización. (p.9)

Mientras que Michael Porter, menciona que la estrategia es elegir qué hacer y qué no hacer, en qué mercados entrar y en cuáles no. Según el autor, no se pueden abarcar simultáneamente todos los mercados y todos los posicionamientos, sino que la estrategia implica la elección de un camino y dejar de lado otras opciones. Para esto, es necesario destacar la diferencia entre estrategia y efectividad operacional. Esta última está basada en el desenvolvimiento eficiente de los procesos que se llevan a cabo (a través de métodos como reingeniería, calidad total) y no en la determinación de un rumbo único y diferenciador. (Pineda Serna, 2009.p.9)

En cuanto a la recuperación económica tras los impactos de la pandemia podrá desarrollarse mediante una medición de los impactos cualitativos y cuantitativos, al ser el sector mayormente afectado por el covid-19 se sugiere realizar un estudio que aporte a la recuperación económica y apoyo a los emprendimientos, microempresas, pymes y empresas que tienen relación con el turismo.

De acuerdo con el estudio y análisis de la realidad que afectó la actividad turística Esther Brol (2020) editora de la revista Gerencia hace mención que la OMT:

> Plantea una guía de recuperación, donde se determina la naturaleza económica transversal y su profunda huella social, el turismo se encuentra en una posición privilegiada para ayudar a las sociedades y comunidades afectadas a regresar al crecimiento y la estabilidad. A lo largo de los años, el sector ha demostrado siempre su resiliencia y su capacidad no solo para recuperarse como sector, sino para liderar una recuperación económica y social más amplia. Para ello hacen falta un apoyo y un reconocimiento político adecuados. (Brol, 2020)

Además, menciona que, en este contexto la organización mundial del turismo ha pedido:

> Apoyo financiero y político a medidas de recuperación dirigidas al sector turístico en los países más afectados; planificación e implementación de medidas de recuperación e incentivos en coordinación con las organizaciones internacionales de desarrollo y donantes; y que el apoyo al turismo se incluya en los planes y medidas generales de recuperación de las economías afectadas (Brol, 2020).

La OMT ha preparado un documento, "Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo: Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación" dirigido en primer lugar a los Estados Miembros, y con una serie de recomendaciones centradas en: I Gestión de la crisis y mitigación de sus efectos II Suministro de estímulos y aceleración de la recuperación, III Preparación para el futuro con el fin de ayudar a los Estados Miembros a desarrollar un enfoque gradual para abordar la recuperación.

Ante estos estudio y sugerencias (OMT O. m., 2020) ha diseñado el "Programa de asistencia técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19". El programa ofrece orientación a los agentes del sector turístico públicos y privados en su respuesta a la crisis, explicando, en primer lugar, el alcance de la asistencia técnica de la organización mundial del turismo y, en segundo lugar, detallando las áreas de intervención potenciales, así como las funciones y responsabilidades de evaluación de impacto.

De la misma forma menciona que "cuando la pandemia de COVID-19 empiece a amainar, los países se encontrarán con una realidad nueva y harán todo lo posible para adaptar el sector de

los viajes y el turismo a la nueva situación. Es aconsejable que los países intenten hacer una utilización óptima de los recursos, los conocimientos y la experiencia disponibles para encarrilar de nuevo al sector.” (OMT O. m., 2020, pág. 6)

2.8. Software Mic Mac

> El método MicMac para multiplicación de matrices aplicado a una clasificación fue desarrollado en 1971 por Michel Godet y se aplicó a los factores clave de desarrollo de la energía nuclear en 1974 con JC Duperrin del CEA. Cf Tomo 2, capítulo 5 del material de prospectiva estratégica. Hacerse buenas preguntas e identificar las variables clave.
>
> El análisis estructural es una herramienta de estructuración de una reflexión colectiva. Ofrece la posibilidad de describir un sistema con ayuda de una matriz que relaciona todos sus elementos constitutivos.
>
> Partiendo de esta Revisión, este método tiene por objetivo, hacer aparecer las variables influyentes y dependientes y por ello las variables esenciales a la evolución del Sistema, el análisis estructural se realiza por un grupo de trabajo compuesto por actores y expertos con experiencia demostrada, pero ello no excluye la revisión de "consejeros" externos. (Metodos de prospectiva, 2010).

Partiendo del hecho que un software, es el conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

> “En general, posibilita la descripción de un sistema / modelo, a partir del diligenciamiento de una matriz; orientada verticalmente a la descripción del grado de influencia y horizontalmente a la descripción del grado de dependencia de cada una de las variables dispuestas para el efecto.” (Pérez Uribe & Vargas, 2016, pág. 96)

Capítulo 3: Metodología De La Investigación

3.1. Localización

Para efecto de nuestra investigación se tomó como referencia a la provincia de Pastaza, cantón Pastaza, parroquia Puyo, localizada en la región Amazónica del Ecuador, a 76º 40` y 78º 10´de longitud oeste y entre los 1º 10´ y 2º 35´de latitud sur. La ciudad del Puyo, su capital y la más poblada de la provincia se encuentra a 101 km de la ciudad de Ambato, a 237 km2 de Quito, capital de la República, a 116 km de la ciudad de Riobamba y a 61 km de la ciudad de Baños, centralidad turística de la provincia de Tungurahua.

Al Norte limita con las provincias del Napo y Orellana; al Sur con la Provincia de Morona Santiago; al Este con la República del Perú y al Oeste con la provincia de Tungurahua. (DGAC & GADPPz, 2011).



Figura 3: Mapa del cantón Pastaza

*Nota***:** Tomado de PDOT provincia de

3.2. Tipo De Investigación

El estudio se enmarca en los siguientes diseños de investigación que corresponde a las sugerencias de la guía metodológica del proyecto de integración curricular, “En un diseño de investigación descriptivo, un investigador sólo está interesado en describir la situación o caso bajo su estudio de investigación. No hay manipulación de variables, estas se observan y se describen tal como se presentan en su ambiente natural”. (Vara Horna, 2015)

Esta investigación será descriptiva debido a que se recogen datos importantes sobre los efectos que ha traído la nueva pandemia al sector turístico; se expone y resume la información de manera cuidadosa y luego se analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer publicaciones explicativas que contribuyan al conocimiento.

Además, será de Diseño descriptivo simple: Pues recogen datos limitados, que se refieren a grupos relativamente amplios. Les interesan más las variables que describen grupos que individuos. Esel tipo de investigación más común.

En la investigación se describieron los conocimientos y concepciones que tienen otros autores acerca de la propagación del virus Covid 19, y los efectos que esta ha traído para el turismo; se han analizado las diversas fuentes de información que fundamentan los escenarios después de la pandemia, en los sectores del servicio de restauración y puedan ofrecer nuevamente sus servicios con normalidad.

También se utilizó el diseño de investigación exploratoria: no tiene como objetivo proporcionar las respuestas finales y concluyentes a las preguntas de la investigación, sino que simplemente explora el tema de la investigación con diferentes niveles de profundidad. (Vara Horna, 2015)

Es exploratoria ya que permite obtener nuevos datos y elementos que logran conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación; en este caso este diseño de investigación nos permitió recabar información sobre los escenarios futuros para el turismo después de la pandemia y de nuevas estrategias para la recuperación económica del sector de restauración.

Y por último hemos decidido que también sea de Diseño exploratorio cualitativa – Documental: tiene como objetivo realizar investigaciones mediante estudios exploratorios

analíticos: teóricos e históricos con la finalidad de proponer nuevos conceptos de compresión, a través de fuentes distintas, siendo racionalmente selectivos ya que el propio investigador es quien define y selecciona los datos a utilizar, de todas las maneras posibles. (Vara Horna, 2015)

Mediante este diseño de investigación se recolectó información teórica de varias revistas y documentos que dan a conocer las diferentes causas y consecuencias de este virus Covid 19; esto nos ayuda a realizar una investigación más completa, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables permisoras y establecer prioridades para investigaciones futuras.

3.3. Métodos De Investigación

Para el enfoque metodológico de la investigación se optó por el uso de la metodología mixta, cuantitativa y cualitativa además de hacer uso del método transversal entendiéndose por "Enfoque Cualitativo: El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, los estudios cualitativos no siguen un proceso rígido y secuencial. Estos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de datos" (Sanfeliciano, 2018)

Mediante este enfoque se logra descubrir y extender los pensamientos, percepciones y cualidades que nos provean una base para la toma de decisiones acertadas, la que tiene una etapa de inicio con el uso del análisis de los relatos en las TICS (online, redes sociales y televisivos) para la toma de decisiones otorgando calificación a los posibles escenarios prospectivos.

Enfoque Cuantitativo: la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (Hernández, 2003), la cual permitirá realizar las descripciones de la encuesta a los actores y se planteará la relación de la variable de estudio con la realidad del sector de restauración en la ciudad de Puyo.

Método transversal: Es el diseño de investigación que recolecta datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico propuesto en la investigación, que corresponde a determinar la situación actual del turismo frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad del Puyo, se recopilará información, primaria como secundaria, para efecto de alcanzar el cumplimiento de este objetivo se hará uso de las herramientas de análisis de contexto interno MEFI

y externo MEFE. En la que se determinara la actualidad del sector de la restauración ante las secuelas de la pandemia.

Posteriormente para cumplir el segundo objetivo específico, identificar posibles escenarios prospectivos del sector de restauración de la ciudad del Puyo, se realizará una matriz FODA y se aplicará el diseño metodológico de la matriz prospectiva y de escenarios, a través del software MIC MAC ya que esta herramienta puede definirse como un proceso sistemático para esbozar el futuro a corto, mediano y largo plazo. Mediante la realización de un ejercicio de reflexión estratégica con el grupo de trabajo de esta investigación y el uso de las TICS (online, redes sociales y televisivas) se desarrollará ante las variables y figuras lanzadas por el software un análisis estructural que permitirá la elaboración de escenarios, del que su propósito de analizar el caso de estudio desde un punto de vista retrospectivo y actual, considerará la influencia de los grupos sociales, involucrados y gestores de su desarrollo que posteriormente presentará la realidad futura.

Por último, para el tercer objetivo específico que corresponde a plantear estrategias de recuperación para el sector de restauración en la ciudad del Puyo, se realizará una Matriz morfológica, matriz de influencia en la que a través del FODA cruzado se obtendrá el posicionamiento estratégico, a partir de cuatro dimensiones clave: la ventaja competitiva, el grado de atractivo del sector, la fuerza financiera y la estabilidad del entorno.

Capítulo 4: Análisis De Resultados

A lo largo de este capítulo, encontraremos los resultados de la investigación bibliográfica que se desarrolló a efectos de establecer escenarios prospectivos post COVID 19 para el sector de la restauración y que a la vez servirá como un aporte documental que los actores e involucrados podrán hacer uso.

4.1. Determinar la situación actual del sector de la restauración frente a la crisis COVID–19 en la ciudad de Puyo.

En Ecuador el turismo contribuye en varios sectores económicos de manera directa o indirecta, que participan conjunta con él, manifestando una línea entrelazada de las actividades de alojamiento y de servicios de alimentación. De acuerdo con datos estadísticos del INEC, los servicios que ofertan las empresas turísticas en las áreas de hotelería y restauración exponen que el 59% corresponde a la sierra, 33% a la costa y el 8% a la amazonia e insular, además en base a estos datos se menciona que la planta turística en el país está formada en un 90% por PYMES (medianas y pequeñas empresas). A lo cual el 80% de estas empresas se notaron afectadas por la situación de la pandemia, desde los ámbitos laboral, productivo y económico. Los sectores más afectados fueron los prestadores de servicios de operación turística tales como los de servicios de operación turística, guías turísticos, restaurantes, alojamiento y eventos.

En determinación la crisis del covid-19, afectó a un número de 51 establecimientos que son parte del sector de restauración de la ciudad Puyo (ver tabla 2), los que constan en el catastro del Ministerio de Turismo, los cuales en el primera mes de cierre tuvieron inconvenientes con respecto a sus ventas, bajos ingresos económicos, poca producción por el limitado aforo, caducidad de los alimento e inestabilidad económica para mantener los negocios y sus empleados, sin embargo luego que pasó la cuarentena retomaron sus actividades innovando en el servicio de comidas a domicilio, siendo proveedores de materia prima alimentaria al consumidor final.

Tabla 2: Establecimientos de restauración.

Nombre comercial	Clasificación	Categoría	Ubicación
ASADERO EL ABUELO 2	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	KM 3 VÍA AL TENA INGRESO A VÍA A YANACOCHA
PIZZERIA MARGARITA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	KM2 VÍA AL TENA LA PALESTINA
CHIFA ORIENTAL	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV ALBERTO ZAMBRANO RIO CURARAY
PARRILLADAS PUNTA DEL ESTE	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TUNGURAHUA MACAS
HUT CHEESE PIZZA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	GONZÁLES SUÁREZ CACIQUE NAYAPI
CHIFA ORIENTE	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CESLAO MARÍN MANABI
MIRADOR	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TUNGURAHUA LOJA
"CORAZÓN VERDE"	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	10 DE AGOSTO
WIJAO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV ALBERTO ZAMBRANO GONZÁLEZ SUÁREZ
MARISQUERIA CASA MARINA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	GONZALES SUAREZ CESLAO MARÍN
LA HACIENDA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	KM 3 PUYO BAÑOS SECTOR DE SANTA ROSA
EVEREST	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ESMERALDAS AZUAY
MARISQUERIA EL NEGRO MEDRANDA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CHIMBORAZO SHUSHUFINDI
FLAQUITA B-Q	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	COTOPAXI AZUAY
VICTORINO'S	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	COTOPAXI JUNTO AL RIO PUYO EN EL MALECON BOAYAKU AZUAY
ASADERO LA MOCAHUA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CESLAO MARÍN 27 DE FEBRERO
PUYO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PASTAZA COTOPAXI
PARADERO LAS TABLITAS DEL DESCANSO DEL TIGRE	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	VIA AL TENA KM 46
PAPAS LOCAS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	9 DE OCTUBRE FRANCISCO DE ORELLANA
ARLECCHINO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AMAZONAS TENIENTE HUGO ORTÍZ
O´SOLE MIO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	PICHINCHA GUARANDA
MI MARISQUERIA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FRANCISCO DE ORELLANA
YUKI'S COMIDA RAPIDA AMAZONICA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	20 DE JULIO CHIMBORAZO
MARISCAL	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CESLAO MARIN VICENTE ROCAFUERTE
KIWA PISHKU MIKUNA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FRANCISCO DE ORELLANA JACINTO DAVILA
CHIFA CHINA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV ALBERTO ZAMBRANO
LAS HAMBURGUESAS DE LA PLAZA ROJA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	09 DE OCTUBRE
LAS HAMBURGUESAS DE LA PLAZA ROJA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	COTOPAXI 20 DE JULIO
LA CHOZA TARQUI	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	TARQUI CALLE 27 DE FEBRERO
PIZZERIA ALFATTORE	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV. EL ORO CHIMBORAZO
MAR TIERRA Y SABOR PEÑA AND GRILL	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	FRANCISCO DE ORELLANA AMAZONAS

EL CRIOLLO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	10 DE AGOSTO ATAHUALPA
PATOO`S PIZZA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	GENERAL VILLAMIL
"DON PATO"	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CALLE SUCRE 27 DE FEBRERO
CHIFA CHINA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV. PADRE LUIS JACOME AV. LA UNIDAD
GRAN CHIFA PALACIO DORADO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CESLAO MARIN EUGENIO ESPEJO
EL REY	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MALECON BOAYAKU PUYO
LA SAZON DE LA COLORADA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV GONZÁLEZ SUÁREZ AV ALBERTO ZAMBRANO
PARRILLADAS LA HUECA DEL ABUELO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	SECTOR SANTA ROSA VIA A BAÑOS
PARADERO RESTAURANTE GALARZA E HIJOS	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	LA MORAVIA VIA A BAÑOS
TAPAS Y TOPES	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	JUAN DE VELASCO CACIQUE NAYAPI
ASADERO EL ABUELO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	SANTA ROSA KM 3
EUROPA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	ATAHUALPA
LAS TABLITAS DE ANDRES	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MALECON BOAYAKU PUYO PASTAZA
RESTAURANT SANTA ROSA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	KM 3 SANTA ROSA VIA A BAÑOS
SASHA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CACIQUE NAYAPI CACIQUE PALATI
CHIFA XIANG HUA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	AV ALBERTO ZAMBRANO
EL VOLQUETERO	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MALECON BOAYAKU PUYO PASTAZA
VOLQUETEROS K-RUZ	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	MALECON BOAYAKU PUYO PASTAZA
VOLQUETEROS DEL ASTORIA	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	COTOPAXI AZUAY
MAJO´S ZONE	RESTAURANTE	(1) Un tenedor	CESLAO MARÍN MANABI

Nota: Elaborado por: Tatiana Pasochoa

En este contexto, para establecer **la situación actual del turismo frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad de Puyo**, se analizó los factores externos e internos claves, para el desarrollo de la actividad se determinó el uso de la matriz MEFE Y MEFI tomando en cuenta los Componente

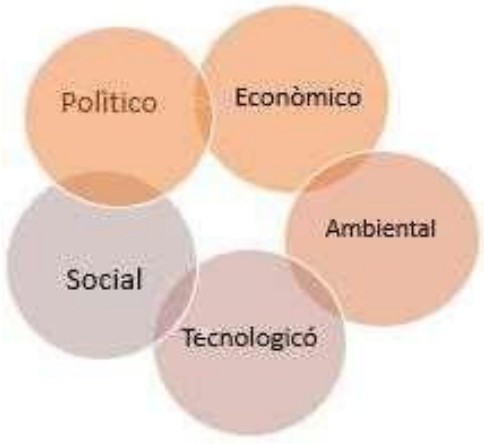


Figura 4: Componentes MEFI Y MEFE

Nota: Elaborado por: Tatiana Pasochoa

4.1.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

La matriz de evaluación de factores externos es una herramienta de evaluación o diagnóstico de la situación, la cual permite identificar y analizar oportunidades y amenazas fuera de la organización. Tal y como se ilustra en la tabla (3).

Tabla 3: Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

OPORTUNIDADES	Ponderación	Clasificación	Resultado de ponderación
1. Existencia de redes sociales.	0.05	4	0.20
2. Aumento de proveedores de materia prima.	0.06	4	0.24
3. Problemas económicos de la competencia.	0.05	3	0.15
4. Innovación de los emprendimientos.	0.06	3	0.18
5. Turismo personalizado	0.08	3	0.24
6. Regeneración del ambiente	0.07	4	0.28
7. Mejor manejo de las normas de bioseguridad	0.08	4	0.32
8. Promoción y ofertas de servicios turísticos	0.05	3	0.15
9. Enfoca miento a un turismo más ecológico	0.06	3	0.18
10. Marketing para promocionar el turismo a través de los tics	0.08	4	0.32
AMENAZAS			
1. Legislación municipal.	0.02	3	0.06
2. Fuerte competencia con mucha trayectoria.	0.04	2	0.08
3. Normativas del COE.	0.05	3	0.15
4. Crisis económica actual.	0.05	2	0.10
5. Aumento del precio de la materia prima	0.02	2	0.04
6. Competencia de proveedores	0.02	3	0.06
7. Restricción de las aglomeraciones	0.04	2	0.08
8. Restricción de movilidad Vehicular	0.04	1	0.04

9. Temor para viajar a diferentes lugares	0.03	3	0.09
10. Aumento de la propagación del virus	0.05	2	0.10
RTP	1.00		3.06

Nota: Elaborado por: Tatiana Pasochoa

Para el desarrollo de la matriz MEFE, se realizó una auditoría externa analizando cuidadosamente cada factor; luego se procedió a clasificar los factores externos claves siendo de 10 a 20 factores, identificando las oportunidades y amenazas que afectan a las empresas de restauración y su sector en la ciudad de Puyo, de tal manera que se procedió a dar peso a cada uno, indicando la importancia relativa que tiene ese factor y su influencia para alcanzar el éxito en el sector, ya sea de 0.0 (menos importante) a 1.0.(muy importante) teniendo en cuenta que la suma de todos los pesos nos dé un total de 1.0

Al momento de asignar una calificación a cada factor clave externo se debe considerar los valores de 1 a 4 que indican cuan efectiva son las estrategias de la empresa y como responden a cada factor:

4. La respuesta es superior

3. La respuesta es encima del promedio

2. La respuesta es promedio

1. La respuesta es pobre

Para obtener el peso ponderado se debe multiplicar el peso de cada factor por su calificación, luego se procede a sumar los pesos ponderados de cada variable en donde se determina el peso ponderado total de la organización, teniendo en cuenta que el máximo puntaje ponderado posible para la organización es 4.0; el mínimo, 1.0. y el Promedio = 2.5.

De acuerdo con el resultado se procedió a la calificación dada por los autores en función del impacto que ocasionan los factores entre sí, obteniendo un promedio ponderado (3.06) se estima que la situación actual del turismo frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad del Puyo puede disponer de sus oportunidades y hacer frente a las amenazas.

4.1.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

La matriz de evaluación de factores internos es una herramienta de diagnóstico, que identifica las principales fortalezas y debilidades que se relacionan entre sí dentro de la empresa, como se puede observar en la tabla (4).

Tabla 4: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Factores Internos Clave			
FORTALEZAS CLAVE	PESO	VALOR	PUNTAJE CONSIDERADO
1. Ubicación	0.06	3	0.18
2. Tecnología instalada	0.07	3	0.21
3. Organización Interna	0.06	3	0.18
4. Incremento de ventas por internet	0.08	4	0.32
5. Nuevas instalaciones con el cumplimiento del protocolo de bioseguridad	0.08	3	0.24
6. Recursos turísticos propios	0.05	3	0.15
7. Personal capacitado	0.06	3	0.18
8. Mejor administración de recursos económicos	0.04	3	0.12
9. Capital	0.04	3	0.12
10. Liderazgo de la dirección	0.06	3	0.18
DEBILIDADES INTERNAS			
1. Inestabilidad laboral.	0.05	2	0.10
2. Jornadas de trabajo cortas.	0.06	2	0.12
3. Falta de capacitación	0.04	2	0.08
4. Poco conocimiento tecnológico	0.03	2	0.06
5. Poca oferta e innovación del turismo	0.04	2	0.08
6. Despidos del personal	0.06	2	0.12
7. Capacidad mínima de aforo	0.05	2	0.10
8. Desconocimiento de herramientas de gestión	0.03	2	0.06

9. Desconocimiento de indicadores y kit de manejo de calidad	0.02	2	0.04
10. Falta de indicadores del servicio al cliente	0.02	2	0.04
TOTAL	1.00		2.68

Nota: Elaborado por: Tatiana Pasochoa

4.1.3. Matriz de Evaluación de Valores Internos (MEFI)

Se desarrolló a través de la clasificación de los factores internos, fortalezas y debilidades los cuales fueron analizados y comparados, se procedió a dar peso a cada uno de los factores considerando la importancia relativa que tiene cada uno, para alcanzar el éxito; las fortalezas suelen tener pesos más altos que las debilidades. El peso que se da a los factores es 0.0 (menos importante) a 1.0. (muy importante) teniendo en cuenta que la suma del peso nos dé un total de 1.0

Se debe asignar una clasificación entre 1 y 2 a cada una de las debilidades y entre 3 y 4 a las fortalezas, por lo cual esto nos indica si el factor representa:

4. Fortaleza Mayor

3. Fortaleza Menor

2. Debilidad Menor

1. Debilidad Mayor

Multiplicamos el peso de cada factor por su valor y se produce un peso ponderado.

De acuerdo con el resultado obtenido en el promedio considerado (2,68) se estima que la situación actual del turismo frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad del Puyo, puede hacer uso de sus fortalezas y hacer frente a las debilidades.

4.2. Identificar Posibles Escenarios Prospectivos Del Sector De Restauración De La Ciudad De Puyo.

Para facilitar el análisis de los escenarios prospectivos se ha desarrollado una matriz FODA, para la cual el grupo de investigación realizó un árbol de problemas, cuyas problemáticas ocasionadas por la pandemia permitieron que surgieran una lluvias de ideas que fueron parte fundamental para establecer las fortalezas y debilidades internas a la vez de las oportunidades y amenazas externas que ocasionó la pandemia del covid 19 en el sector de la restauración, se realizó

uso del software MIC MAC la cual nos brinda datos de escenarios prospectivos a corto, mediano y largo plazo, además estos escenarios fueron lanzados a un ejercicio de reflexión estratégica con el grupo de trabajo de investigación y de expertos que se desarrolla en tres fases: análisis estructural, análisis del juego de actores y elaboración de escenarios, cuyo propósito es analizar el fenómeno en estudio desde un punto de vista retrospectivo y actual, teniendo en cuenta la influencia de los grupos sociales gestores de su desarrollo para, posteriormente presentar la realidad futura en forma de escenarios.

4.2.1. Matriz FODA del sector de servicios de restauración

Table 5:Matriz FODA.

Fortalezas	**Debilidades**
1. Alternativas en la actividad principal del cliente interno 2. Implementación de las relaciones horizontales como estrategias. 3. Gestión de ahorro en compras directamente sin intermediación. 4. Utilización de vías tecnológica para atraer diferentes tipos de clientes. 5. Abastecimiento permanente de la productividad de materia prima alimentaria.	1. Imposibilidad económica para pagos de indemnizaciones a personal por despido. 2. Escaso conocimiento y proactividad en el uso de la tecnología para promoción de marketing y comercialización del sector de la restauración 3. Incertidumbres a la inversión del negocio. 4. Capacidad mínima de aforo 5. Escaso conocimiento con respecto a las normas de bioseguridad.
Oportunidades	**Amenazas**
1. Avance tecnológico, que permite una comunicación global. 2. Productos crediticios del área financiera a emprendimientos. 3. Créditos a bajo interés, del fondo reactívate, Ecuador, implementado por el gobierno. 4. Innovación de los emprendimientos de restauración. 5. Modificación y mejora de las normas protocolarias de bioseguridad.	1. Limitado y complejo acceso a la línea crediticia para el sector turístico. 2. Legislación municipal, frente a los pagos de impuestos y LUAF. 3. Inestabilidad política, económica y social del gobierno. 4. Mayor competitividad de negocios y precios similares. 5. Aumento en precio de la materia prima.

Nota: Elaborado por: Katty Guatatoca & Tatiana Pasochoa

Con los factores de la realidad ante la cuarentena y su incidencia en el sector de la restauración en la ciudad de puyo, determinados en el FODA de la tabla (5) se realizó una matriz

donde el grupo de trabajo de esta investigación mediante consenso y realidad conocida asignó la intensidad de impacto interno y externo, otorgando valores numéricos de 0 – 3, en la que:

- 0 = sin impacto;
- 1= impacto débil;
- 2= impacto medio;
- 3 = impacto fuerte.

A esta calificación se añade el análisis para establecer la intensidad del impacto con lo que se expresan los objetivos estratégicos que se establecieron de acuerdo con los valores obtenidos de la (sumatoria) de FO, FA, DO y DA, ilustrados en la tabla (6), en la que:

- El resultado de la columna final es la sumatoria de la intensidad de los impactos del renglón de la matriz.
- el resultado del ultimo renglón de la matriz es la sumatoria de la intensidad de los impactos de su columna,
- Los valores intermedios son el resultado de la sumatoria de las intensidades de impactos por cuadrante.

Tabla 6: Matriz de intensidad del impacto interno y externo.

		OPORTUNIDADES (O)					AMENAZAS (A)					
FORTALEZAS (F)		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	Σ
	1	3	0	2	3	3	1	1	1	2	1	17
	2	2	2	2	3	3	1	1	0	2	0	16
	3	3	2	3	3	2	1	0	1	3	1	19
	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	0	19
	5	0	2	2	3	2	0	0	0	2	2	13
		59				27	25				28	
DEBILIDADES (D)	1	0	0	1	0	0	3	2	1	1	1	9
	2	1	1	2	1	2	2	2	0	1	2	14
	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	14
	4	1	1	2	3	2	1	0	0	1	2	13
	5	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	5
		16	13	20	21	17	12	10	5	16	10	

Nota: Elaborado por: Katty Guatatoca

4.2.2. Análisis prospectivo del Sector de Restauración

Con la finalidad de realizar un cuadro de referencias para la construcción de escenarios se efectuó un análisis de estudio que propició la reflexión colectiva conjunta y que permitió la identificación de variables claves, considerando el análisis de la matriz FODA de la tabla (5) este análisis conjunto permitió reconocer las variables de forma estructural gracias a la descripción, la relación entre variables e identificación de variables estratégicas que el sistema suministra, de las variables más relevantes se estableció, quince (15) más representativas para el sector de la restauración, caracterizadas por poseer relación con los involucrados y la realidad. Las variables se agruparon de acuerdo con la dinámica del sistema turístico y sus características, destino amazónico, servicios de restauración, innovación, recursos culturales, oportunidades crediticias, recursos naturales, aforo, conectividad, capacitación, publicidad, estabilidad, apertura de las oportunidades como destino turístico, tecnología, normativas, emprendimientos prestadores de servicios de esta forma fue factible establecer una base fuerte a la reflexión prospectiva[2].

En la tabla (7), se enumeran las variables que describen a los servicios de restauración de la ciudad del Puyo, agrupadas por dimensión.

Tabla 7: Variables de los servicios de restauración en la ciudad del Puyo.

N°	TÍTULO LARGO	TÍTULO CORTO	DESCRIPCIÓN	TEMA
1	Destino amazónico.	V1	Aprovechamiento del destino amazónico, ciudad de puyo.	Oferta turística
2	Servicios de restauración.	V2	Apoyo para la reactivación post covid19.	Servicios turísticos
3	Innovación	V3	Readecuación de los establecimientos de servicio de restauración.	Infraestructura turística
4	Recursos culturales	V4	Aprovechamiento de la existencia cultural en la provincia de Pastaza.	Oferta turística
5	Oportunidades crediticias	V5	Apoyo de créditos a interés racional y consiente de la realidad de los emprendimientos.	Instituciones privadas y públicas.
6	Recursos naturales	V6	Aprovechamiento de los recursos naturales	Oferta turística
7	Aforo	V7	Aumentar la capacidad mínima de aforo.	Demanda

[2] El análisis prospectivo propuesto se inspiró de “Tomatján a futuro Edificando el porvenir 2012-2040” por Cornejo-Ortega et al., 2015, Universidad de Guadalajara, disponible en y consultado el 22 de septiembre 2020 https://www.academia.edu/20267421/Imaginarios_prospectivos_estrat%C3%A9gicos

8	Conectividad	V8	Aprovechamiento de las rutas terrestres.	Conectividad
9	Capacitación	V9	Impulsara la formación continua en los clientes internos.	Instituciones de formación, educación, MINTUR.
10	Publicidad	V10	Promover y difundir los atractivos y servicios turísticos de la provincia y ciudad.	Publicidad y promoción.
11	Estabilidad	V11	Fomento de una estabilidad política-social, económica, ambiental, legal.	Gobernanza
12	Apertura de las oportunidades como destino turístico	V12	Fomento de una cultura turística en la población.	Superestructura-GADS
13	Tecnología	V13	Aprovechar la conectividad global a través del uso tecnológico	Tecnología
14	Normativas	V14	Fomentar la práctica de los protocolos de bioseguridad.	GADS-MINTUR
15	Emprendimientos, prestadores de servicios	V15	Utilizar el conocimiento y los servicios de los prestadores de servicios turísticos de la localidad.	PTS (prestadores de servicios turísticos)

Nota: Equipo de trabajo, con ayuda del software MicMac. Elaborado por: Guatatoca & Pasochoa, adaptado de "Tomatján a futuro Edificando el porvenir 2012-2040" por Cornejo-Ortega et al., 2015, Universidad de Guadalajara

Para efectos de realizar el análisis comparativo entre variables se utilizó la herramienta del software MicMac (Matriz de impacto cruzado multiplicación aplicada para una clasificación). Cuya matriz de análisis estructural incluido en el software obtuvo a través del proceso la unión de las distintas matrices gestionadas por los integrantes que se hicieron participes en la etapa del análisis FODA de la tabla (7). Las resultantes del sistema lanzaron un comparativo de la relación directa, indirecta y potencial las cuales cobran importancias en las que pueden ser unificadas y relacionadas hacia un horizonte temporal cercano.

Seguidamente para la obtención del análisis de las relaciones directas se realizó mediante la matriz de influencia directa MID a los que el grupo de estudio e involucrados le otorgan valoración, de igual forma se realizó la matriz de influencia directa potenciales MIDP. Por el contrario, las matrices de influencia indirectas MII e indirectas potenciales MIIP, fueron obtenidas gracias al software MicMac el cual fue necesario para los análisis respectivos de relaciones entre variables.

De esta manera se puede mencionar que las relaciones entre variables implican las condiciones de la influencia con la dependencia, en la que la influencia es el grado de facultar a

una variable sobre las restantes que representa el sistema, y la dependencia corresponde a facultar a que la variable se vea afectada por las otras variables que refleja el sistema. En este sentido, considerando la matriz de influencia directa, se realizó un análisis del comportamiento de las variables según las condiciones de influencia y dependencia para el corto plazo, concediendo reconocer las variables más sobresalientes en los dos casos.

De esta manera podemos observar en la figura (5) el comportamiento de las variables según el índice de influencia del corto y mediano plazo y como las variables sobrellevan un cambio de posición; no obstante, el sistema no sufre una variación significativa en el comportamiento de los involucrados debido a que este cambio no es brusco. Para este momento, al analizar los cambios del mediano al largo plazo se pudo observar que las variables mantienen su condición de influencia. Ante esto es importante resaltar que son mínimas las variables que sufren una variación a largo plazo.

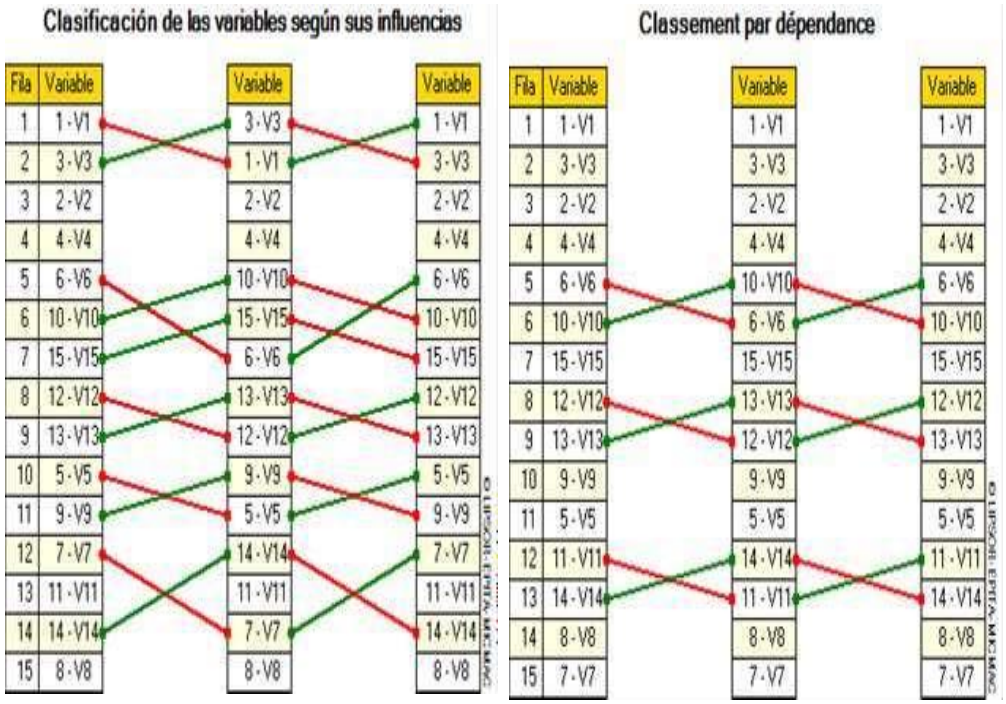


Figura 5: Clasificación de las variables según sus influencias y su dependencia.

Nota: Equipo de trabajo, con ayuda del software MicMac®. Elaborado por: Guatatoca & Pasochoa

Además, para efectos de constatar se podrá observar en la figura (5) el comportamiento de las variables según el índice de dependencia, en la que, del corto al mediano plazo, el 40% soporta

un cambio de posición en cuya figura (el 20% aumenta la dependencia y el 20% la disminuye). Vale mencionar que los movimientos suscitan paralelamente a posesiones similares y cercanas, lo que demuestra que el sistema no sufre una variación significativa en el comportamiento en relación con los cambios del mediano al largo plazo. Mientras que la influencia muestra un índice del corto al mediano plazo en un 73% que sufre cambios (33% aumenta la influencia y 40% la disminuye), resultante que varía para el mediano a largo plazo en (40% aumenta la influencia y 33% disminuye).

4.2.3. Identificación de las Variables Estratégicas

Para la identificación de las variables estratégicas se determinó las que presenten mayor influencia y dependencia en el sistema, permitiendo que cualquier proceso sobre la misma permita un efecto en las variables que describan la totalidad del sistema. Se proyectaron cada una de las variables de conflicto en el plano de influencias indirectas potenciales sobre una matriz en la que muestra desde la esquina superior derecha hasta la esquina inferior izquierda. El lector podrá visualizar en la figura (6) la proyección e importancia de las variables para establecer las variables estratégicas de prioridad.

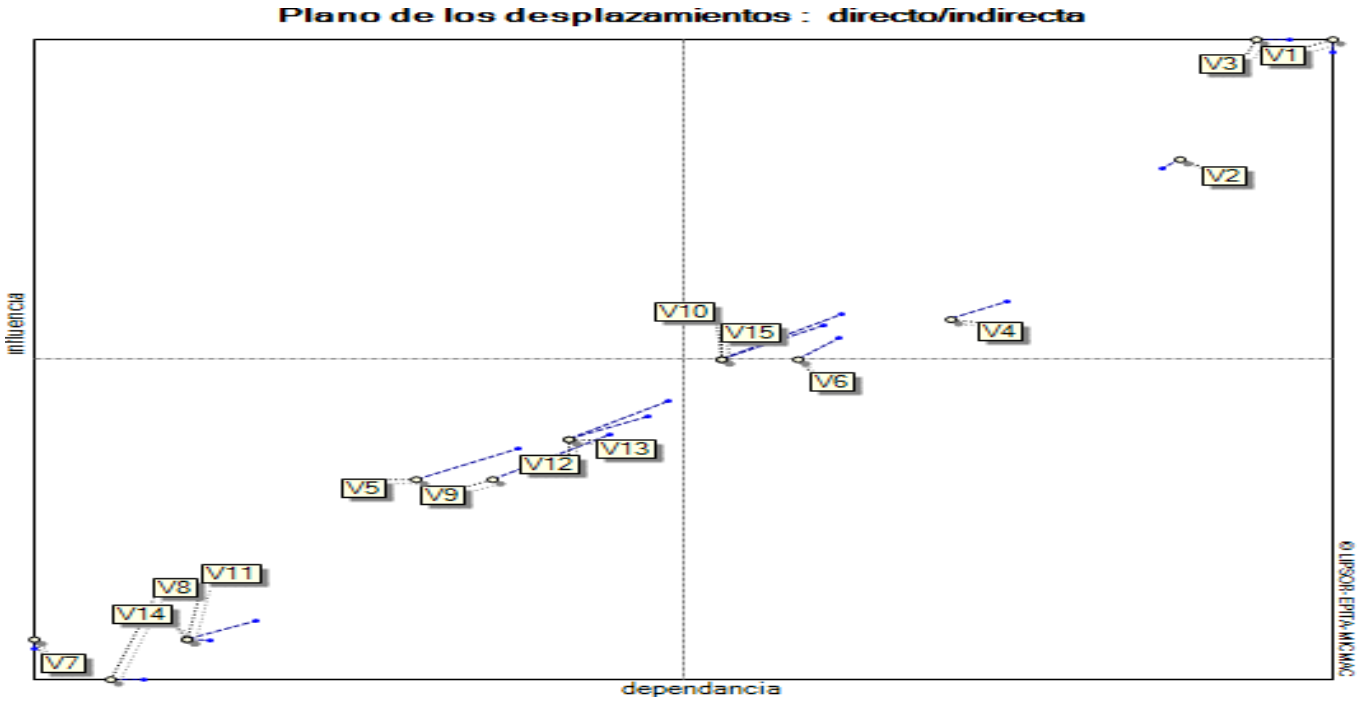


Figura 6:Identificación de variables estratégicas.

Nota: Elaborado por: Guatatoca & Pasochoa

En base al plano de los desplazamientos directos e indirectos se establecen siete (7) variables estratégicas enlistadas a continuación:

V1: Destino amazónico

V3: Innovación

V2: Servicios de restauración

V4: Recursos culturales

V15: Emprendimientos prestadores servicio

V6: Recursos naturales

V10: Publicidad.

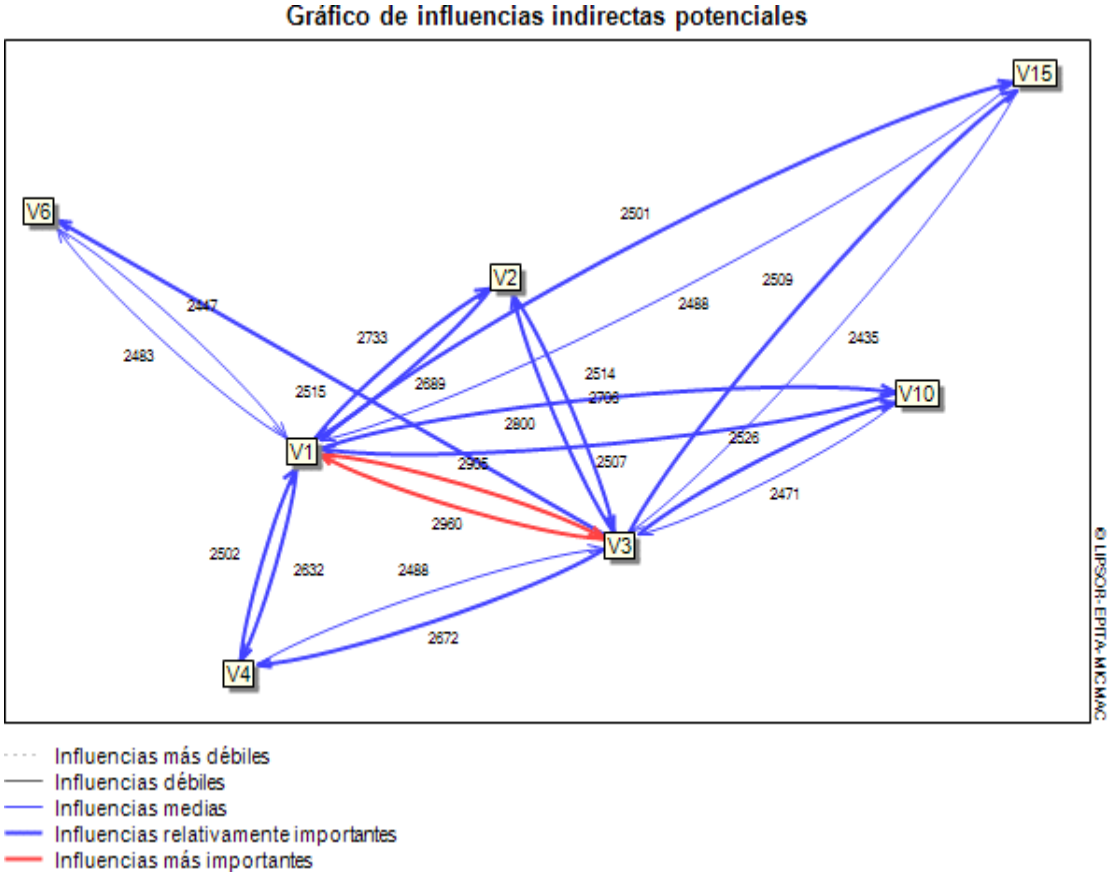


Figura 7: Influencias indirectas potenciales

Nota: Base de datos, software MicMac. Elaborado por: Guatatoca y Pasochoa

Como se ha mostrado en la figura (7) de influencias indirectas potenciales, las variables estratégicas que confluyen y tienen relación serán las que muestren “influencias relativamente importantes” como también las de relaciones de “influencias más importantes”, estas permitirán modificar el comportamiento del sistema y propiciar a que cualquiera de las variaciones afecte las restantes.

Para un futuro inmediato los escenarios prospectivos del sector de servicio de restauración serán de gran determinación e influencia relacionadas con variables como: destino amazónico, innovación, servicios de restauración, recursos culturales, emprendimientos prestadores de servicio, recursos naturales y publicidad. Estas variables se consideran estratégicas y son base para la formulación de la visión en cuanto a la reactivación del área de servicios alimentarios, inmersa en el sistema turístico en la ciudad de Puyo.

Según las resultantes, a corto plazo los escenarios prospectivos del sector de servicios de restauración de la ciudad de Puyo se verán determinado por, las variables de influencia más importantes V1 y V3 Destino amazónico e Innovación.

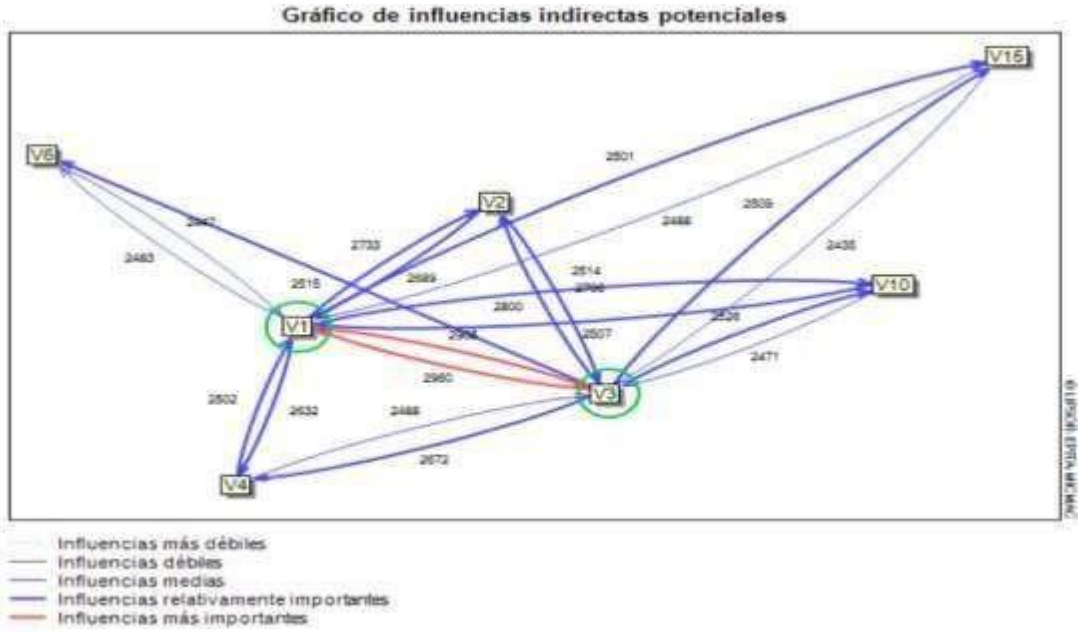


Figure 8: Influencias indirectas potenciales

Nota: Base de datos, software MicMac. Elaborado por: Guatatoca y Pasochoa

A mediano plazo los escenarios prospectivos del sector de servicios de restauración de la ciudad de Puyo mantienen las variables de: V1 destino amazónico y V3 innovación, integrándose las variables V2, servicio de restauración, V4 recursos culturales, V6 recursos naturales, V10 publicidad, V15 emprendimientos, prestadores de servicios.

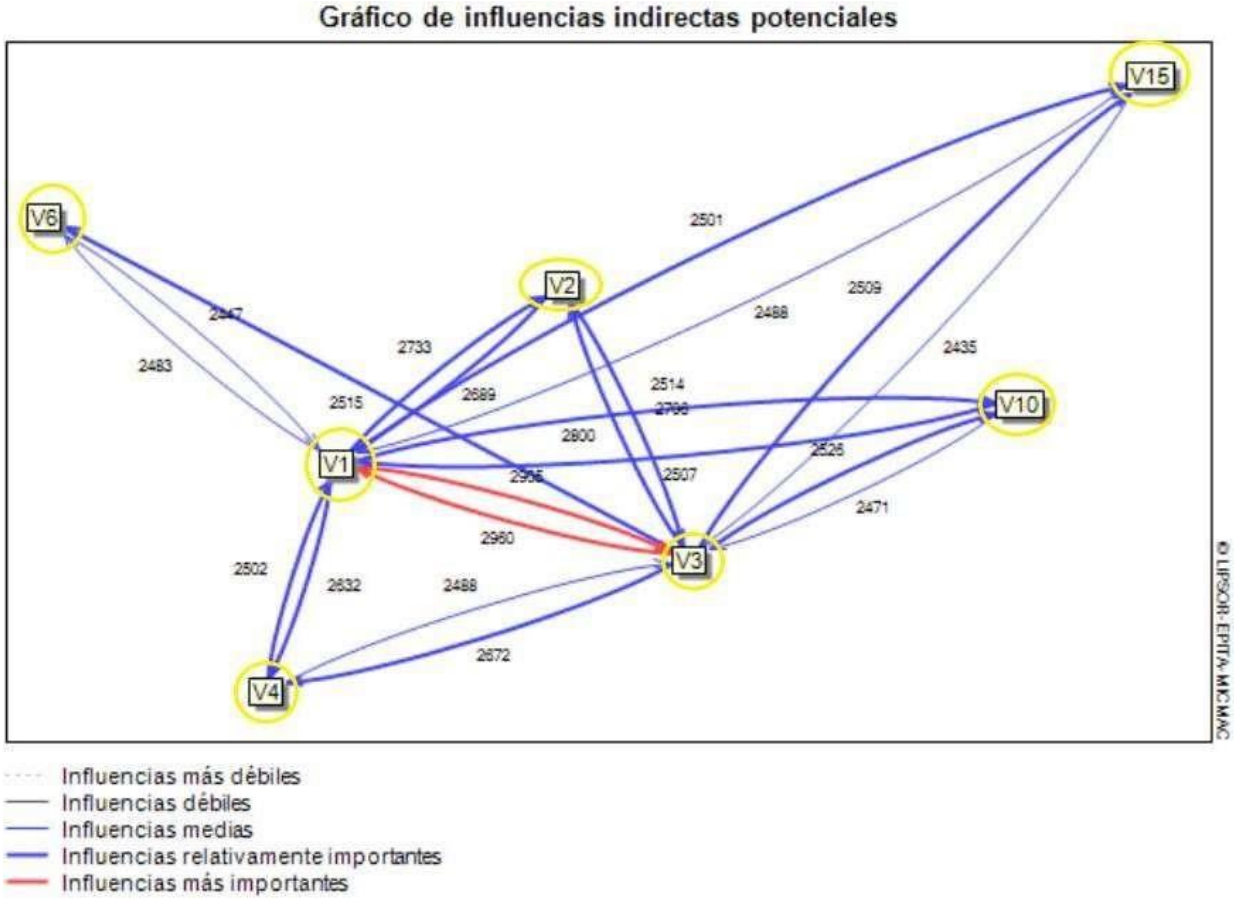


Figura 9: Influencias indirectas potenciales.

Nota: Base de datos, software MicMac. Elaborado por: Guatatoca y Pasochoa

A largo plazo las variables de alta influencia para escenarios prospectivos del sector de servicios de restauración de la ciudad de Puyo recaen en las variables: V1 destino amazónico, V3, innovación, V4 recursos culturales, V6 recursos naturales, V10 publicidad y V15 emprendimiento, prestadores de servicios.

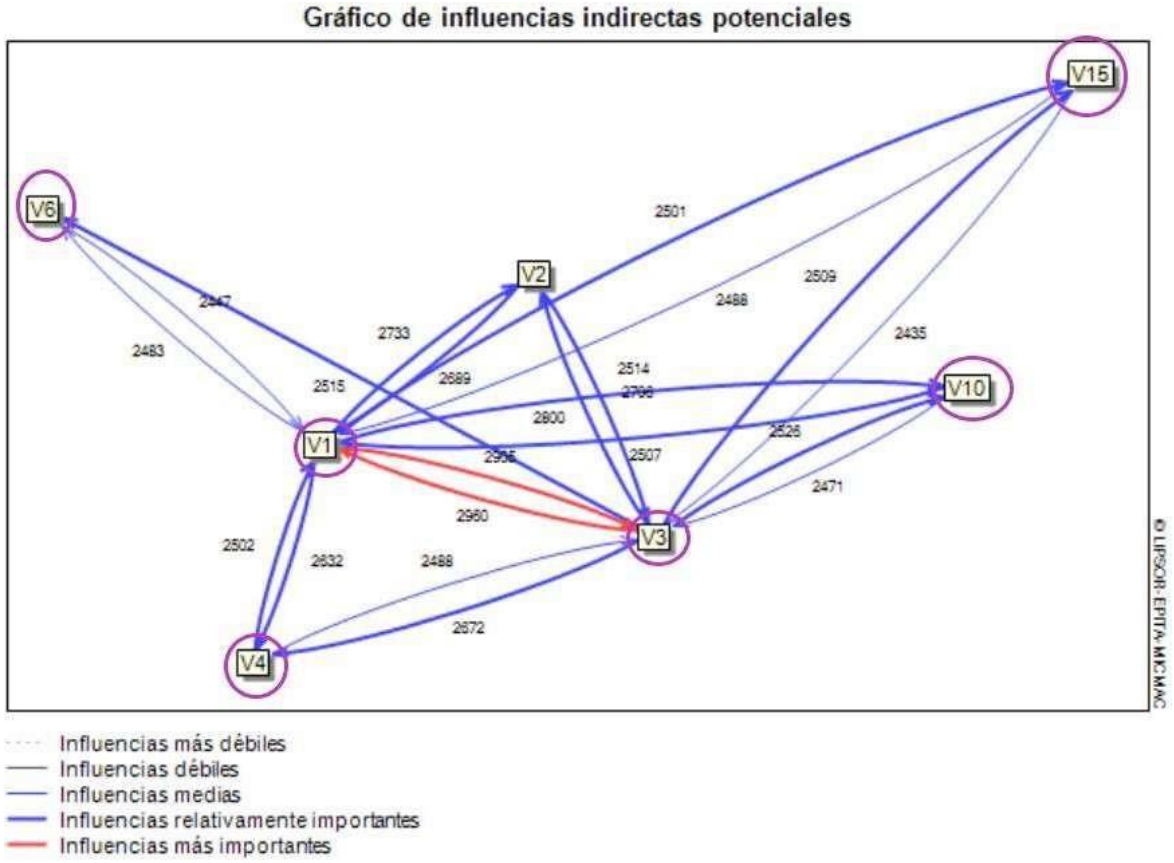


Figura 10: Influencias indirectas potenciales

Nota: Base de datos, software MicMac®. Elaborado por: Guatatoca y Pasochoa

4.3. Plantear estrategias de recuperación para el sector de restauración dentro de la ciudad de puyo.

Para desarrollar este objetivo se tomó en cuenta la evaluación de variables y el grafico de influencias que el software MicMac expone, se hará uso del análisis FODA de la tabla (5), análisis morfológico de la tabla (8) según la importancia a corto, mediano y largo plazo se establecerá las estrategias.

Table 8: Matriz análisis morfológico

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	ESTADO DESEABLE DE LA VARIABLE		
		CORTO PLAZO	**MEDIANO PLAZO**	**LARGO PLAZO**
Destino amazónico	Aprovechamiento del destino amazónico, ciudad de Puyo.	Se aprovechará el destino turístico de la Amazonía pues tiene la influencia más importante para hacer atractivo la ciudad de Puyo.		El destino siempre se mantendrá relevante en el tiempo, por ello a largo plazo será de influencia para la reactivación.
Innovación	Readecuación de los establecimientos de servicio de restauración.	La innovación será determinante para la recuperación del sector de la restauración, pues la readecuación de los servicios e infraestructura tiene una influencia importante ante la realidad.		La continua innovación siempre será necesaria para mantenerse en el mercado.
Servicios de restauración	Apoyo para la reactivación post covid19.		Los servicios del sector de la restauración deberán procesar una transformación que serán de gran importancia no solo en el presente sino en el tiempo de su permanencia pues su influenciarecae relativamente con importancia.	
Recursos culturales	Aprovechamiento de la existencia cultural en la provincia de Pastaza.		El aprovechamiento de los recursos culturales en la provincia será de gran aportación a mediano plazo en la recuperación de la restauración.	Los recursos culturales, deberán mantener su esencia, esto incidirá a ser más atractivo el destino.
Emprendimientos prestadores de servicio.	Utilizar el conocimiento y los servicios de los prestadores de servicios turísticos de la localidad.		Lo emprendimientos y prestadores de servicios en la ciudad de Puyo en el tiempo son esenciales para la dinámica de la economía, su recuperación y permanencia irán paulatinamente con la importancia de las variables.	La constante por mejorar deberá ser parte de los emprendimientos y prestadores de servicios.
Recursos naturales	Aprovechamiento de los recursos naturales		El recurso natural con la que cuenta la provincia de Pastaza, su cuidado y preservación en flora y fauna tendrán importancia para la reactivación turística.	A un recurso natural preservado mayores oportunidades de generar turismo.
Publicidad	Promover y difundir los atractivos y servicios turísticos de la provincia y ciudad.		La publicidad será de importancia pue si un atractivo no se da a conocer no tendrá oportunidades en el mercado turístico.	La publicidad siempre trasciende y con ello la dinámica de los negocios deberá encaminarse conjuntamente.

Nota: Elaborado por: Katty Guatatoca &Tatiana Pasochoa

Objetivos Estratégicos

Las influencias se puntúan de 0 a 3, con la posibilidad de señalar las influencias potenciales:

0: Sin influencia

1: Débil

2: Media

3: Fuerte

P: Potencial

	1 : V1	2 : V2	3 : V3	4 : V4	5 : V5	6 : V6	7 : V7	8 : V8	9 : V9	10:V10	11:V11	12:V12	13:V13	14:V14	15:V15
1 : V1	0	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
2 : V2	2	0	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
3 : V3	3	3	0	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
4 : V4	3	2	3	0	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3
5 : V5	3	3	2	3	0	3	1	1	2	3	2	1	2	1	1
6 : V6	3	2	3	3	2	0	1	2	2	3	2	1	2	2	3
7 : V7	2	3	2	2	1	2	0	2	1	1	2	1	2	2	1
8 : V8	3	2	2	2	1	2	2	0	1	1	2	2	1	1	1
9 : V9	3	3	3	2	2	2	1	1	0	2	1	2	2	1	3
10 : V10	3	3	3	3	3	3	1	1	2	0	1	2	3	1	2
11 : V11	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	0	2	1	1	2
12 : V12	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	0	2	2	2
13 : V13	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	0	1	2
14 : V14	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	0	2
15 : V15	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	0

© LIPSOR-EPITA-MICMAC

Figura 11: Matriz de influencias directas potenciales

Nota: Base de datos, software MicMac. Elaborado por: Guatatoca y Pasochoa

En base a la matriz FODA (ver tabla 5) se identifica las siguientes estrategias que van incluyentes con las variables estratégicas de mayor influencia directa e indirecta lanzadas del software Mic Mac.

FO: Establecer convenios con el sistema financiero, GADS municipales y provinciales, a efectos de recibir el apoyo crediticio y tecnológico para los emprendimientos que motiven la reactivación del negocio de la restauración.

FA: Involucrar a instituciones privadas(financieras) y públicas (ministerios, Gads, rentas internas) en la reducción de la complejidad para adquirir productos financieros y pagos de tasas de bombero,

de seguridad, de contribución por mejoras y el derecho de patentes para los emprendimientos que buscan reinvertir y levantar sus actividades posteriores a la pandemia COVID 19.

DO: Generar oportunidades para la innovación, usos tecnológicos y de normativas de bioseguridad para afrontar, asegurar y garantizar la estabilidad y reactivación.

DA: Articular trabajos en conjunto a los componentes políticos, económico, cultural, tecnológico ambiental y legal, para medidas preventivas ante sucesos inesperados.

Estrategia FO: Aplican las fuerzas internas para aprovechar las ventajas de las oportunidades externas

Estrategias FA: Aprovechan las fuerzas internas para involucrar y disminuir las amenazas del entorno.

Estrategias DO: Procura superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.

Estrategias DA: Tácticas preventivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

Tabla 9: Estrategias prioritarias.

	ESTRATEGIAS FO		**ESTRATEGIAS DO**
FO1	Buscar apoyo crediticio y tecnológico para emprendimientos, con instituciones públicas y privadas e instituciones financieras.	**DO1**	Motivar a que las instituciones públicas trabajen en conjunto con las empresas privadas para innovación y creación de nuevosemprendimientos.
	ESTRATEGIAS FA		**ESTRATEGIAS DA**
FA1	Asesorar a instituciones privadas(financieras) y públicas (ministerios, Gads, rentas internas) a través de un conversatorio sobre la complejidad de los tramites y pagos de impuestos y tasas, para los emprendimientos que buscan reinvertir y levantar sus actividades posteriores a la pandemia covid 19.	**DA1**	Articular trabajos en conjunto a los componentes políticos, económico, cultural, tecnológico ambiental y legal, para medidas preventivas ante sucesos inesperados.

Nota: Elaborado por: Guatatoca & Pasochoa

Conclusiones

Para concluir el grupo de trabajo a determinado emplear las herramientas MEFE Y MEFI analizando el entorno externo e interno de los establecimientos del sector turístico frente a la crisis post COVID 19, determinando las acciones que esta produjo, a través de sus fortalezas oportunidad, amenazas y debilidades, de acuerdo con el resultante MEFE la de mayor ponderación (3.06) se estima que la situación actual del turismo frente a la crisis COVID – 19 en la ciudad del Puyo puede disponer de sus oportunidades y hacer frente a las amenazas.

Además, los resultados de la clasificación de las variables de influencia y dependencia determina que del corto al mediano plazo, el 40% sufre un cambio de posición (20% aumenta la dependencia y 20% la disminuye) en cuestión a su influencia el 73% sufren cambios (33% aumenta la influencia y 40% la disminuye), en este sentido de las variables, seis fluctúan dependientes entre ellos y 11 conjugan con la influencia, las que reflejadas en el plano de estrategias directas e indirectas determinan como escenarios prospectivos del sector de la restauración a las variables: Destino amazónico, Innovación, Servicios de restauración, Recursos culturales, Emprendimientos, prestadores de servicio y publicidad inmersa en el sistema turístico en la ciudad de Puyo

Finalmente, el planteamiento de estrategias resultantes de los escenarios prospectivos, reflejaran variables que inciden en el tiempo a corto, mediano y largo plazo. Siendo las variables de más importancia el destino Amazónico y la innovación, que además sumada a la estrategia de mayor ponderación de la combinación de las fortalezas y oportunidades (FO) con una sumatoria de 59 en la tabla de valoración, la intensidad de impacto recae en plantear énfasis en la Amazonia como destino turístico, llevado a la par con la innovación de los negocios de restauración por parte de los involucrados públicos y privados.

Recomendaciones

Con respecto a la situación actual del sector de la restauración y los resultantes de este trabajo de investigación post COVID 19, se recomienda:

- Coordinar en conjunto con los sectores de la restauración, las dependencias públicas y privadas acuerdos y normativas de funcionamiento que impulsen la estabilidad ante la situación actual de los negocios.
- En relación con la identificación de los escenarios prospectivos, se sugiere considerar las siete variables resultantes como son: el destino amazónico, la innovación, los servicios de restauración, los recursos culturales, los emprendimientos de prestación de servicios turísticos, recursos naturales y la publicidad como factores con potencial para una propuesta de inversión económica.
    - Por último, en cuanto al planteamiento de las estrategias falto mantener una comunicación directa entre el equipo de trabajo, y los grupos involucrados, dado al factor tiempo, realidad de la prolongación de los contagios y la deficiente accesibilidad a la red de internet.

Referencias

Astigarraga, E. (2016). Prospectiva como Estrategia para la Toma de Decisiones. *Revista Centroamericana de Administración Pública(71)*, 14. Obtenido de http://publicaciones.icap.ac.cr/publicaciones_icap_pdf/RevistaICAP71/files/assets/common/downloads/publication.pdf

Bauzá Matorrell, F. J., & Melgosa Arcos, F. J. (25 de abril de 2020). El Turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación. *turismo post covid.* asociación española de expertos científicos en turismo - AECIT. Obtenido de AECIT.pdf: https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf

Boullon, R. (2006). Planificación del Espacio Turístico. En R. Boullon, *Planificación del Espacio Turístico*, págs. 31-32. México: Editorial Trillas.

Brol, E. (2020). *El turismo: uno de los sectores económicos a nivel mundial más golpeados por el COVID-19*. Obtenido de AGG: https://agg.org.gt/blog/revista-gerencia/el-turismo-uno-de-los-sectores-economicos-a-nivel-mundial-mas-golpeados-por-el-covid-19/

Cedillo Palacios, C. A. (2018). *"Elaboración de una guía de gestión operativa para una muestra de cinco restaurantes del centro histórico de Cuenca"* . Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29705/1/Proyecto%20de%20Intervenci%C3%B3n.pdf

CEPAL, B. A. (2020). *Pandemia del COVID-19 llevará a la mayor contracción de la actividad económica en la historia de la región: caerá -5,3% en 2020.* Santiago de Chile: CEPAL.

Citado en Acerenza, M. Á. (2006). *Conceptualización , origen y evolución del turismo.* Mexico: Trillas.

Díaz Irma, U. R. (2020). *COVID-19 y sus posibles efectos en los negocios internacionaleS.* Monteria: Universidad de Cordova.

Fernandez, L.; Auquilla, L.;Reyes, M. (2017). Estrategias de mejora para la gestión de los restaurantes. Caso de estudio: establecimientos de comida típica de la amazonía del ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1-23.

García, A. C. (2002). La restauración hospitalaria en Andalucía: situación actual. *Anales de la Real Academia de Ciencias Veterinarias de Andalucía Oriental*, 211-226.

Hernández, S. (2003). Obtenido de http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf?fbclid=IwAR3ae_KtHQsBeLXkw0qVmJrmScn6tgmoCD87Lq7SdqqpsiJ60iypzlG-TPQ

Horeca Professional Expo. (2017). *HIP, Horeca Professional Expo-Hospitality Innovation Planet* . Obtenido de https://www.expohip.com/horeca-hosteleria-y-restauracion/

Horna, A. A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. En A. A. Horna. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Jordán, J. (28 de 9 de 2016). *Global Strategy* . Obtenido de https://global-strategy.org/la-tecnica-de-construccion-y-analisis-de-escenarios-en-los-estudios-de-seguridad-y-defensa/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Herman%20Kahn%20y%20Anthony,a%20una%20situaci%C3%B3n%20futura%20plausible%E2%80%9D.

Junta de Andalucia, C. d. (2020). Emprende post covid-19 estudio de prospectiva. *Andalucia Emprende*, 3-91.

Martín, A. J. (2011). *Capitulo I Marco Teorico (Los costos de la mesa bufffet)*. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html

Metodos de prospectiva. (2010). *La prospective "Pour peser et agir autrement"*. Obtenido de http://es.laprospective.fr/Metodos-de-prospectiva/Los-programas/67-Micmac.html

Miklos, T., & Arroyo, M. (2008). *Prospectiva y escenarios para el cambio social.* Convenio Andrés Bello, Universidad Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.: WORKING PAPERS 8.

Miklos, T., & Arroyo, M. (2008). *Repositorio UNAM.* Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2415A5FD597B34B005257D82005745DC/$FILE/Mikos_y_Margarita.pdf

MINTUR. (2018). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/RO%20Reglamento%20Alimentos%20y%20Bebidas.pdf

MINTUR, m. d. (2014). *Ley de Turismo.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf

Mojica, F. (2008). *STUDYLIB -Forecasting y Prospectiva dos alternativas complementarias para*. Obtenido de https://studylib.es/doc/5696097/1-forecasting-y-prospectiva-dos-alternativas-complementar...

Mojica, F. J. (2010). Obtenido de http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/planeacion/word/documentos/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20prospectiva%20estrat%C3%A9gica.pdf?fbclid=IwAR1NXGSfXUKqazl1ne7d2YKqSaqm3D57Mb-vBNkIlCRalF3Awfm4MudlwWs

OMT. (2020). El impacto de la COVID-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis. *Organizacion Mundial del Turismo*, págs. 1-2.

OMT. (2020). *UNWTO - WORLD TOURISM ORGANIZATION - GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO.* Obtenido de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

OMT, o. m. (1996). *INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf.* Obtenido de http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf

OMT, O. m. (2020). *2020-06/3.%20Informe-del-SG%20y%20RDAM_es.pdf.* Obtenido de https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-06/3.%20Informe-del-SG%20y%20RDAM_es.pdf

OMT, O. m. (2020). *La-omt-pone-en-marcha-un-programa-de-asistencia-tecnica-para-la-recuperacion-del-turismo*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/news/la-omt-pone-en-marcha-un-programa-de-asistencia-tecnica-para-la-recuperacion-del-turismo

Pérez Uribe, R. I., & Vargas, H. A. (2016). El uso dEl método mICmAC1, pArA lA dEfInICIón dE proCEsos dE IntErvEnCIón En lAs orgAnIzACIonEs. *Revista Científica de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana*, 96. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315507772_El_uso_del_metodo_MICMAC_para_la_definicion_de_procesos_de_intervencion_en_las_organizaciones

Peréz, J., & Merino, M. (2009). *Definición.DE*. Obtenido de https://definicion.de/crisis-economica/

Pineda Serna , L. (2009). Pensamientos y enfoques alrededor de la estrategia como concepto según diferentes autores. *DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.* Universidad del Rosario - Facultad de Administración, Bogotá. Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/3809/bi_58_admon_uros_baja.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Planificación General. (2010). *PLANIFICACIÓN GENERAL'S BLOG - Metodos de escenarios (Historia, concepto, caracteríticas).* Obtenido de https://planificaciongeneral.wordpress.com/2010/05/31/metodo-de-escenarios-historia-concepto-caracteristicas/#:~:text=Un%20escenario%20%E2%80%9Ces%20una%20imagen,permiten%20llegar%20a%20esa%20situaci%C3%B3n.&text=%E2%80%9CLa%20elaboraci%C3%B3n%20de%20esce

RAE. (2019). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/crisis

RAE. (2020). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/software?m=form

RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/viable#G9uuTqo

Ronda, G. (2002). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/?fbclid=IwAR1tBTymz4yfSYjyxKZMQfK19XfTcfTxsZD4WrjUs6nqR1XfQQXe6IeFoGc#:~:text=Igor%20Ansoff%20en%201976%2C%20define,plantea%20la%20superioridad%20del%20segundo.&text=Estrategia%20es%20el%20medio%2C%20l

Sanfeliciano, A. (2018). *La mente es maravillosa.* Obtenido de https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/

Shuttleworth, M. (2008). *Explorable.* Obtenido de https://explorable.com/es/diseno-de-investigacion-descriptiva

Soto, R. (2013). *Slideshare*. Obtenido de https://es.slideshare.net/RonaldLSA/sistema-turstico-27606267

SUAREZ, S. (2014). *MPRENDE.ES.* Obtenido de https://mprende.es/2014/09/17/metodo-micmac-ii-analisis-estructural-para-la-toma-de-decisiones/

Ucha, F. (2010). *Definición ABC - Definición de Recuperación*. Obtenido de https://www.definicionabc.com/general/recuperacion.php?fbclid=IwAR3ae_KtHQsBeLXkw0qVmJrmScn6tgmoCD87Lq7SdqqpsiJ60iypzlG-TPQ

UTPL. (29 de Abril de 2020). *La pandemia por COVID-19 puede afectar en un 30% a los ingresos del turismo nacional*. Obtenido de https://noticias.utpl.edu.ec/la-pandemia-por-covid-19-puede-afectar-en-un-30-a-los-ingresos-del-turismo-nacional

Vara Horna, A. (2015). *Siete pasos para una tesis exitosa.* Obtenido de https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf