UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

INGENIERÍA EN TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN TURISMO

TEMA:

ESTRATEGIAS DE BIOSEGURIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.

AUTORES:

SHIRLEY MAHITE ESTRADA VILLACRES

KATHERINE ESTEFANÍA CARRASCO VALDEZ

TUTOR: MANOSALVAS VACA LUIS OSWALDO

PASTAZA-ECUADOR

2020

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben Shirley Mahite Estrada Villacres y Katherine Estefanía Carrasco Valdez con C.I. 220051745-2 _ 180476361-1, hacen constar que son autoras del Proyecto de Investigación titulado: Estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia Covid-19 en la provincia de Pastaza, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Dr. Manosalvas Vaca Luis Oswaldo. 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 18 días del mes de septiembre del 2020.





Shirley Mahite Estrada Villacres
Nombre del Estudiante

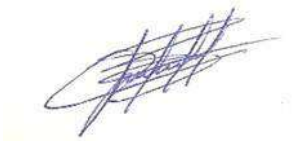
CI. 220051745-2

Katherine Estefanía Carrasco Valdez
Nombre del Estudiante

CI. 180476361-1

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación titulada: “Estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia covid-19 en la provincia de Pastaza”.



_____

Ing. María Germania Gamboa Ríos, Ms. C.
Presidenta del Tribunal

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

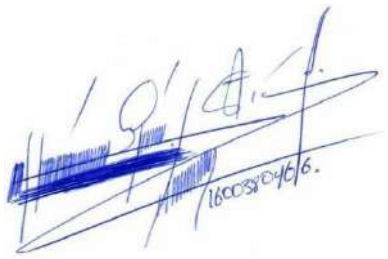
El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación titulada: “Estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia covid-19 en la provincia de Pastaza”.



Msc. Verónica Isolina Masson Fiallos
Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el proyecto de Investigación titulada: “Estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia covid-19 en la provincia de Pastaza”.

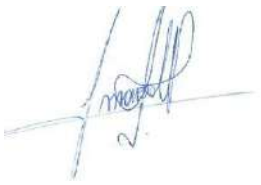


Msc. Clímaco Geovani Espín Ortíz
Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO

Quien suscribe el presente Dr. Manosalvas Vaca Luis Oswaldo con CI: 0602763302, certifica que el Proyecto de Investigación titulado: "Estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia covid-19 en la provincia de Pastaza", ha sido examinado a través del sistema Antiplagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del 3%.

En el cantón Pastaza, a los 18 días del mes de septiembre del 2020.



_____

Dr: Manosalvas Vaca Luis Oswaldo.
Director del Proyecto de Investigación

UNIVERSIDAD ESTATAL A MAZÓNICA

SISTEMA ANTIPLAGIO URKU ND

Oficio No. 271-SAU-UEA-2020

Puyo, 18 de septiembre de 2020

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El Proyecto de Investigación correspondiente a las egresadas ESTRADA VILLACRES SHIRLEY MAHITE con C.I. 2200517452 y CARRASCO VALDEZ KATHERINE ESTEFANÍA con C.I. 1804763611, con el Tema: **"ESTRATEGIAS DE BIOSEGURIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA PROVINCIA DE PASTAZA",** de la carrera, Ingeniería En Turismo. Director del proyecto Dr. Luis Manosalvas Vaca PhD., ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 3%, Informe generado con fecha 18 de septiembre de 2020 por parte del director 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

Primeramente, agradezco a Dios, por a verme dado sabiduría para culminar esta meta cumplida, a la Universidad Estatal Amazónica, que es una institución que me acogió estos 5 años brindándome conocimiento a través de sus docentes, especialmente al Doctor Luis Oswaldo Manosalvas Vaca, que a más de ser un tutor estricto ha sido una persona admirable, en la que podemos confiar

Agradezco a Dios por la vida, la sabiduría, por darme la fortaleza y permitirme ponerme en pie después de cada momento de dificulta, así también agradezco a mis padres José e Irene por impulsarme, confiar en mí, por sus consejos y valores que me han inculcado.

Gracias a la Universidad Estatal Amazónica por abrirme las puertas y a los docentes por compartirme su conocimiento, de manera especial, al Dr. Manosalvas Vaca Luis Oswaldo, tutor del proyecto, quien ha dedicado su tiempo para guiarme con su paciencia e instruirme para el desarrollo de este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi Madre Verónica Villacres, por ser una de las personas que creyó en mí y darme su apoyo incondicional día con día. a mi esposo Héctor Silva por ser una de las personas que no permitió que abandonara una de mis mayores metas planteadas.

Esta tesis está dedicada a mis Padres José Carrasco y Esperanza Valdez por siempre estar a mi lado a pesar de las adversidades, a mis hermanas que me han brindado su apoyo y a mi abuelita que a pesar que no se encuentre físicamente, siempre quiso lo mejor para mi vida.

Resumen

La bioseguridad es diseñada para prevenir contagios de origen biológicos o químicos que puede causar daño al ser humano, por ende, esta medida ha sido actualmente mencionada por las autoridades para crear protocolos, guías o instructivos designados a diferentes sectores como una regla general de uso obligatorio. La propagación que ha tenido el virus del Covid-19 ha producido grandes impactos en la sociedad y con gran medida en el sector turístico, específicamente, en establecimientos de restauración que actualmente presentan las repercusiones tales como el bajo ingreso económico y pérdida de empleo, esto llevó a que los establecimientos adopten un nuevo estilo de trabajo. Por lo tanto, la investigación se enfoca en el análisis de la situación actual para el diseño de estrategias de bioseguridad a través de un instrumento de medición que permitió corroborar la influencia que ha tenido el Covid-19 en dimensiones específicas dirigidas a los empresarios. Se utilizó una metodología de investigación cuantitativa, de tipo no experimental por medio de un paradigma positivista mediante un diseño descriptivo simple en un horizonte transversal, de la misma manera se ha planteado un enfoque cualitativo con un paradigma interpretativo en un horizonte transversal para poder evidenciar la experiencia sobre la incidencia de la pandemia Covid-19 en el sector de la restauración. Los resultados demostraron que el diseño de estrategias de bioseguridad ayuda a los establecimientos de restauración a enfrentar y mejorar la condición laboral durante la actual pandemia.

Palabras clave: Bioseguridad, covid-19, turismo, gastronomía, restauración

Abstract

Biosecurity is designed to prevent contagion of biological or chemical origin that can cause harm to humans, therefore, this measure has currently been mentioned by the authorities to create protocols, guides or instructions designated to different sectors as a general rule of mandatory use. The spread of the Covid-19 virus has produced great impacts on society and to a great extent on the tourism sector, specifically, in catering establishments that currently have repercussions such as low income and loss of employment, this led establishments to adopt a new style of work. Therefore, the research focuses on the analysis of the current situation for the design of biosafety strategies through a measurement instrument that allowed corroborating the influence that Covid-19 has had on specific dimensions aimed at entrepreneurs. A non-experimental quantitative research methodology was used through a positivist paradigm through a simple descriptive design in a transversal horizon, in the same way a qualitative approach with an interpretive paradigm in a transversal horizon has been proposed to be able to demonstrate the experience on the incidence of the Covid-19 pandemic in the restaurant sector. The results showed that the design of biosecurity strategies helps catering establishments to face and improve the working condition during the current pandemic.

Keywords: Biosecurity, covid-19, tourism, gastronomy, restoration.

Tabla de contenido

1 CAPITULO I..... xi
1.1 INTRODUCIÓN xi
1.2 Planteamiento del problema xiii
1.3 Objetivos.....xiv
1.3.1 General xiv
1.3.2 Específicos xiv
1.4 Justificación xv
2 CAPITULO II 16
2.1 Fundamentación teórica 16
2.2 Importancia del turismo 17
2.3 Gastronomía aplicada al turismo 19
2.4 Impacto gastronómico en el turismo 20
2.5 Bioseguridad en el sector de restauración 22
2.6 Bioseguridad y Covid-19 24
3 CAPITULO III 27
3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 27
3.1 Localización: 27
3.2 Tipo o Diseño de Investigación: 27
3.3 Métodos de Investigación: 28
4 CAPITULO IV 30
4.1 RESULTADOS 30
4.1.1 RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO 30
4.1.2 RESULTADOS PARA EL SEGUNDO OBJETIVO 37
4.1.3 RESULTADOS PARA EL TERCER OBJETIVO 41
4.1.4 MATRIZ MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos) 41
4.1.5 MATRIZ MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) 42
4.1.6 MATRIZ FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA). 43
4.2 Conclusiones 45
4.3 Recomendaciones..... 46
5 Referencias 46
6 Apéndices y/o Anexos. 51

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Dimensiones del instrumento de medición..... 29
Tabla 2 Edad 30
Tabla 3 Genero 30
Tabla 4 Lugar de Nacimiento 31
Tabla 5 Lugar de residencia 31
Tabla 6 Procedencia del Emprendedor 32
Tabla 7 Categoría del Establecimiento 32
Tabla 8 ¿Cuál es su nivel de estudio? 32
Tabla 9 Aproximadamente ¿Cuáles son los ingresos que tenía mensualmente antes de la pandemia? 33
Tabla 10 Aproximadamente ¿Cuáles son los ingresos que tiene en la actualidad, durante la pandemia covi-19? 33
Tabla 11 ¿Cuáles son las innovaciones que ha hecho en el servicio de restauración por la situación de la pandemia? 34
Tabla 12 Estadísticos de fiabilidad 35
Tabla 13 Seguridad Agrupada (agrupado)..... 35
Tabla 14 Infraestructura Agrupada (agrupado)..... 36
Tabla 15 Cognitiva agrupada (agrupado) 36
Tabla 16 Confiabilidad Agrupada (agrupado) 36
Tabla 17 Estrategias de Bioseguridad 37
Tabla 18 Matriz de evaluación de factores externos 41
Tabla 19 Matriz de factores internos 42
Tabla 20 Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas 43
Tabla 21Matriz estratégica, Debilidades, Oportunidades y Amenazas 44

INDICE DE FIGURA

Ilustración 1 Sistema de información geográfica. 27

CAPITULO I

1.1 INTRODUCIÓN

La bioseguridad es un tema de relevancia en diferentes sectores, sin embargo, en la actualidad se ha hecho mayor énfasis en el tema de la salud, y están diseñadas para brindar seguridad al ser humano dentro de las actividades que se realiza diariamente. Debido a esto la investigación toma interés en las buenas prácticas de higiene y la protección propia de la sociedad con la que se relaciona y tomando en cuenta diferentes implementos que sean utilizados para la prevención de patógenos externos (Rojas, 2015).

Con la presencia de la actual pandemia producida por el virus Covid-19, se ha tomado en cuenta medidas específicas para evitar la propagación del mismo, esto ha incidido para implementar en diferentes sectores como en los establecimientos de restauración, acatando guías y protocolos designados por las autoridades locales y nacionales para prevalecer la salud y el cuidado de las personas. Ya que el impacto del Covid-19 ha causado mucho revuelo para el sector turístico así menciona el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE, 2020).

Esta situación ha provocado un impacto a nivel mundial, especialmente en Latinoamérica, permitiendo que la sociedad y el área de salud tome una guía de desarrollo con estrictas medidas de bioseguridad, lo que causa un distanciamiento entre la población y fuertes cambios para el área laboral y comercial, por este motivo, la investigación se enfoca en un análisis de las causas y grandes cambios que ha afectado al sector de restauración, por lo que el principal enfoque esta direccionado en el turismo y su situación actual (Pierre y Harris, 2020).

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de saber la situación actual de los restaurantes durante la pandemia covid-19, los cuales se ven afectados debido al aislamiento de la población, lo que lleva a tener ingresos económicos bajos, por esta causa algunos establecimientos se dieron de baja en sus actividades y otros está tomando otro tipo de medidas para mantenerse activos (Weller, 2020).

El estudio investigativo busca medir la situación actual del sector de restauración de la provincia de Pastaza, por lo cual se ha diseñado encuestas virtuales con dimensiones a medir acorde a las necesidades del lugar, para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple considerando la población y el catastro turístico municipal, de esta manera para complementar con el cumplimiento de los objetivos se realizó un estudio documental de parámetros de bioseguridad que otros países están implementando, para prevenir futuros contagios y buscar la confianza en un lugar que represente seguridad tanto para los emprendedores como para los visitantes.

En él primer capítulo hace énfasis a la problemática que aborda el tema de investigación como son los efectos que ha provocado la pandemia covid-19 en el sector de restauración de la provincia de Pastaza en la parroquia Puyo, debido a que señala grades consecuencias que este virus puede provocar a nivel mundial, así también se formula la pregunta de investigación ¿El diseño de estrategias de bioseguridad durante la pandemia Covid- 19 podría generar un contexto de servicio seguro en el sector de restauración de la provincia Pastaza en la parroquia Puyo?.

Para el segundo capítulo se hace hincapié a la recolección de información sobre estrategias de investigaciones que se están desarrollando a nivel mundial con referencia a la situación actual de la pandemia y su incidencia en el sector gastronómico, partiendo de la teoría del autocuidado propuesta por Dorothea Orem, de la misma manera, se ha considerado la teoría de la homeostasis, las cuales marcan la investigación planteada, resaltando la importancia del turismo y la gastronomía como eje dinamizador para el área turística, al pertenecer a un patrimonio cultural tangible, además, de las normas de bioseguridad que son de suma importancia ante un fenómeno como es la pandemia covid-19.

En él tercer capítulo hace referencia al tipo de metodología empleada en la investigación, la cual se desarrolla con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo simple y mediante un horizonte transversal. Al igual un enfoque cualitativo por medio de un paradigma interpretativo en un horizonte transversal para buscar la experiencia que han tenido los diferentes empresarios del sector de la restauración ante la pandemia del Covid-19, además, de los métodos y herramientas empleados para el cumplimiento de cada objetivo, como encuestas virtuales, páginas web y documentos de investigación conjuntamente con el desarrollo de matrices para la elaboración de las estrategias.

En él capítulo cuatro se da a conocer los resultados obtenidos mediante el análisis de los instrumentos de medición aplicados, además, de una comparación de lo que se está realizando a nivel mundial en el sector de la restauración para mitigar el impacto de la pandemia Covid-19 mediante la aplicación de normas de bioseguridad y la creación de estrategias que se han propuesto mediante un modelo de gestión estratégica con la información recolectada mediante la Matriz de Factores Externos(MEFE), Matriz de Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).

1.2 Planteamiento del problema

El desarrollo del virus COVID- 19 a nivel mundial, ha sido el precursor de una fuerte crisis sanitaria en el mundo y en el Ecuador, donde cada día se observa el incremento de casos de personas infectadas en los diferentes cantones, creando incertidumbre en la localidad y también en las diversas actividades turísticas (Goyzueta, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2020), la pandemia denominada coronavirus 2019 (COVID 19), ha generado un alto precio hacia las actividades económicas a causa de la pérdida de empleos, de la misma manera ha afectado la salud de las familias, el Sistema de Rentas Internas en el año 2020 informa que existe una gran afectación a nivel de provincia más relevantes en él Ecuador, entre las principales está Galápagos, Pastaza y Zamora Chinchipe.

En donde se ha visto afectado el sector empresarial en su mayoría microempresas, que tratan de mantenerse para no ser afectadas por la baja productividad que genera actualmente el Covid-19, donde el sector de Alimentos y Bebidas ha sido más perjudicado a nivel de todo el país, tanto en pérdidas de empleos como en cierre de empresas que estaban iniciando sus actividades, sin mencionar que la industria del servicio ha sido un gran aporte económico para el Ecuador (Viceministerio de Comercio Exterior, 2020).

Señalando una de las grandes consecuencias a nivel mundial, empresarios del sector de la restauración se han visto afectados, ya que es más difícil en estos momentos mantener los menús a domicilio de lugares de alta cocina, porque justamente se ha perdido el valor de la experiencia (Lomelí, 2020).

De acuerdo al Gobierno autónomo descentralizado del cantón Pastaza, durante el año 2020, se deberá cumplir con protocolos de salud y bioseguridad como el uso de mascarillas, aseo personal y distanciamiento como mecanismos principales para permitir la reactivación económica del cantón. Estas medidas deberán ser tomadas por el sector de la restauración, específicamente los 55 restaurantes turísticos que se encuentran registrados en el Catastro municipal, los mismos que por la situación de la cuarentena han tenido que limitar sus servicios generando pérdidas económicas hacia sus propietarios, por esta razón se hace relevante en este momento desarrollar estrategias que permitan la reactivación de este sector lo cual se podría lograr a través de medios digitales y medios promocionales en general, por lo tanto, se desarrolla la siguiente formulación del problema.

¿El diseño de estrategias de bioseguridad durante la pandemia Covid- 19 podría generar un contexto de servicio seguro en el sector de restauración de la provincia Pastaza en la parroquia Puyo?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

- Diseñar estrategias de bioseguridad para los establecimientos de restauración durante la pandemia del Covid-19 en la provincia de Pastaza, Parroquia Puyo.

1.3.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del sector de restauración en la provincia de Pastaza, Parroquia Puyo.
- Analizar las estrategias de bioseguridad que se están implementando en otras localidades del mundo en el sector de la restauración.
- Desarrollar un modelo de gestión estratégica para proponer recomendaciones en los establecimientos de restauración de la provincia de Pastaza, Parroquia Puyo.

1.4 Justificación

La presente investigación tiene como objetivo principal desarrollar estrategias de bioseguridad debido a las dificultades que ha sufrido el sector turístico internacionalmente, ya que ha atravesado crisis por diferentes causas y siempre se ha visto fortalecida, más aún durante la pandemia y si esta terminara, le costará mucho volver a las actividades normales (Castello, 2020). De igual manera en el sector gastronómico se ha generado consecuencias por el covid- 19, siendo que su productividad ha disminuido de manera drástica y esto es un gran impacto económico social, porque la comunidad busca alimentarse diariamente como una necesidad básica, además, de que la gastronomía implica gran importancia en la experiencia del turista, dejando de lado situaciones secundarias como viajar, conocer y hospedarse en hoteles entre otras menos importantes, dando prioridad de desarrollarse en el sector gastronómico con estrategias de bioseguridad (Franco, 2017).

La investigación es de gran conveniencia para la sociedad, porque de acuerdo al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE, 2020) la bioseguridad aporta a un ambiente seguro, que reduce el riesgo con medidas de protección necesarias, de esta forma, preparar la reapertura de las empresas del sector de restauración, ya que muchos de los consumidores y emprendedores sienten temor en la participación del servicio que se brindará. Por lo tanto, en la provincia de Pastaza el impacto del covid-19 también ha sido relevante porque fueron afectados varios sectores del área turística como hoteles, bares, centros de diversión nocturna y uno de los principales ha sido la restauración, por lo tanto, se ha considerado como necesario hacer un estudio que determine las estrategias de bioseguridad con el objetivo de que la gente pueda nuevamente involucrarse en sus actividades y hacer una reactivación del sector.

-

CAPITULO II

2.1 Fundamentación teórica

La investigación tiene como principal enfoque las estrategias de bioseguridad dirigidas al sector de restauración, por lo cual se ha tomado en cuenta la teoría del déficit de autocuidado que menciona Dorothea Orem. La teoría dada por Orem en donde se manifiesta que el autocuidado es aplicable en diferentes áreas por este motivo es una de las teorías más sobresaliente especialmente en la salud con las precauciones que esta requiere ante cualquier virus (Benavent y Ferrer, 2017).

Basándonos en un enfoque direccionado a la seguridad de cada individuo y el peligro estimado para su salud, se ha tomado en cuenta la teoría del homeostasis del riesgo, que indica el psicólogo Gerald Wilde. A partir de esta teoría se hace mención a tres ideas principales, la primera que las personas se fijan un nivel de riesgo asumido, la segunda se basa en la frecuencia real de las muertes y por ultimo deterioro real ocasionado por el estilo de vida.

La teoría de la Homeostasis del riesgo, fundamentada por el psicólogo Gerald Wilde, es adquirida en diversos campos que se encuentren en peligro y requieran soluciones, como es el caso de una erupción volcánica, esta teoría actúa de forma inmediata en la práctica segura para el bienestar de la población evitando en mayor grado la afectación a la misma (Favereau y Marcel, 2018).

La importancia de la manipulación y el cuidado intensivo que se tiene, evita la propagación de enfermedades que se transmite a través de los alimentos, la existencia de laboratorios que se basan en analizar el autocuidado en cuanto a la clasificación de alimentos y el uso de las normas ISO que mantiene un control eficaz de la calidad, trabajando de una forma supervisada que permita la competitividad, pero sobre todo la función del área alimenticia bajo normas que eviten la contaminación (Castillo S. K., 2015).

Una de las problemáticas que tienen los restaurantes, es el mal servicio y la mala manipulación de los alimentos el cual afecta a la sociedad en general, más aún cuando este se reproduce en alimentos y en lugares de restauración donde deben incluirse buenos hábitos de higiene para satisfacción y seguridad de la población, ya que situaciones como estas incluyen además un déficit económico (Javela y Carreño, 2017).

Durante la pandemia del Covid-19 el Ministerio de Turismo dio a conocer los protocolos de bioseguridad para activar la reapertura de los establecimientos turísticos para la

seguridad de las personas que visiten las instalaciones, tomando las medidas necesarias para la prevención de cualquier contagio, enfocándose en la parte de alimentos y bebidas, los protocolos están dirigidos en la desinfección y la manipulación de alimentos (El Comercio, 2020).

2.2 Importancia del turismo

El turismo es uno de los grandes sectores que dan un impacto positivo a nivel mundial, donde se desarrolla económicamente sin importar la estacionalidad en que se encuentre, esto con lleva a que se genere trabajo local e incremente los ingresos económicos para el sector y continuamente mejorar su nivel de vida, con la industria turística se abren fuentes de empleo tanto en el sector público como privado, destacando que la restauración ha sido un factor importante para el turismo. Es relevante destacar que existe mucha competencia en el sector ya sea por sus recursos o actividades, esto afecta en mayor porcentaje a las micro empresas turísticas (Brida, Rodríguez, Mejía, y Zapata, 2017).

El turismo ha sido uno de los sectores con gran desarrollo a nivel mundial ya que ha generado un gran impacto económico, gracias a los recursos sostenibles que posee, esto ha llevado a que turistas nacionales como extranjeros se maravillen con la flora que tiene Ecuador, la biodiversidad de especies, y una gastronomía única. Se ha visto un enfoque positivo para el turismo en los últimos años, dando fuentes de trabajo y mejorando su estabilidad económica, pero sin duda hay que mencionar la falta de innovación e importancia que se le da al turismo, siendo este uno de los recursos más importantes para el crecimiento del país. (Santiago, Romero, y Álvarez, 2017).

El turismo de naturaleza ha sido el más buscado por las personas que desean conocer más de las culturas, sus formas de vida, y sobre todo lo más influyente es la gastronomía autóctona de la zona, como es una realidad en la Provincia de Pastaza, la demanda turística busca variedad de platos típicos amazónicos, que para el visitante es una experiencia inolvidable y con ello da un gran beneficio a las localidades aledañas (Corral, 2016).

La importancia del turismo nace con el querer trasladarse de un lugar a otro, la necesidad de descubrir y construir un ambiente familiar, conocer cosas diferentes a lo que se está acostumbrado a vivir, eso ha llegado a motivar a las personas a viajar a distintas partes del mundo a ser partícipes de nuevas actividades cumpliendo las distintas necesidades que las personas quieren satisfacer y así tener una agradable estadía (Kravets y Camargo, 2015).

El turismo busca aprovechar los recursos naturales que posee Ecuador para promocionar y tener más visitantes que conozcan las maravillas que ofrece, como atractivos turísticos naturales que tiene cada región y una diversidad de ecosistemas donde puede realizar diferentes actividades, una de las regiones más populares y visitadas en el Ecuador tenemos las Islas Galápagos que cuenta con una variedad de flora y fauna que cada año es el lugar más visitado por turistas extranjeros (Poveda, Rendón, y Castro, 2018).

Para que el turismo crezca, siempre hay que tomar en cuenta las cosas pequeñas que de ellas depende el crecimiento y el reconocimiento de un lugar, por ende para que dicho atractivo sea reconocido depende de la atención brindada que le da la localidad y el tiempo que invierten para que no se deteriore, con la ayuda de los moradores y de la naturaleza que brinda tanto para explotarla sin dañar su entorno y de allí motivar a crecer el turismo para ser reconocido no solo a nivel local si no nacional o internacional (Orellana y Lalvay, 2018).

Una de las mayores iniciativas para el crecimiento económico del país y reconocimiento a nivel mundial, ha sido el turismo por una serie de estrategias para reactivar la economía, tanto como el cuidado de la flora y la fauna se han implementado leyes para no abusar del uso de los recursos que nos ofrece la naturaleza, para eso existe un estudio a través de la experiencia denominada por cada autoridad enfocada al sector turístico, lo cual indica la responsabilidad y valor del producto para un mejor vivir y el goce de las actividades enfocadas en la valoración de la salud misma (Castillo, Fidel, y Vásquez, 2015).

2.3 Gastronomía aplicada al turismo

El turismo gastronómico está tomando una importante aceptación por personas que buscan experiencias en diferentes partes del mundo, disfrutando el servicio que ofrece el destino ya que son encargados de velar por la satisfacción del cliente, a través del tiempo existen personas que se están inclinando al visitar un destino, enfocados más en el sector gastronómico (Clemente, 2017).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2017) menciona que la gastronomía es parte del patrimonio intangible ya que va de la mano con el turismo y es un factor importante por el cual el turista realiza su viaje, así mismo requiere de innovación para motivar la experiencia adquirida por los consumidores en la región en la que se encuentren.

Ecuador es un país con una gran diversidad cultural y sobre todo regiones que se caracterizan por su única gastronomía que la diferencia de otros países, pero en todas estas regiones nos enfocamos en una comunidad muy visitada por turistas de todas partes llamada Ayangue que brinda una variedad de platos tradicionales en toda la localidad, día a día trata de innovar para que la llegada de sus visitantes tenga una gran experiencia y a si incrementar el turismo y el desarrollo de la misma (Ponce, 2017).

El turismo Gastronómico va de la mano, ya que con el pasar del tiempo han ido dándose a conocer como un nuevo producto para deleite de los visitantes con nuevas elecciones para disfrutar de experiencias únicas, enfocándonos en lo que es la región amazónica que tiene una variedad de culturas cada una con diferentes tradiciones, sobre todo una gastronomía que los identifica, este segmento también ayudado a las comunidades y pueblos a apoyarse económicamente para salir adelante (Robles y Gary, 2019).

La marca de un turismo gastronómico es la cara frente a un turista, porque es de suma importancia su visualización hacia su destino, para impulsar los negocios de las empresas de restauración mediante la cultura representativa a través de los productos y valores de identidad en el área, por lo tanto, la marca gastronómica señala la variedad de productos que más sobresalen en el área y da sentido al lugar con la realización de un mercado promocional satisfaciendo las necesidades del visitante, dinamizando la economía y la competitividad fortaleciendo la producción de alimentos para la difusión del destino y para comprender el compromiso de la cultura en un proceso de comida tradicional y la innovación (Brito y Botelho, 2018).

Ecuador posee una diversidad de platos típicos con los productos que se encuentran en cada región y en las diferentes provincias representando un aspecto simbólico en los que se señalan los platos más sobresalientes que identifican la originalidad del País, debido también a las fiestas tradicionales que son enfocadas en las características de la localidad, por tanto se hace un énfasis en la gastronomía de nuestros antepasados, con la cocción de los alimentos y demás costumbres a la comida que adquiere un mismo nombre, llevando los mismos productos con la diferencia de que actualmente no hay mucho interés en la preservación de valor y se utiliza algunos ingredientes que no son propios ,es así que se modifican algún platos típicos sin perder su encanto (Vázquez, 2016).

Para complementar una buena vivencia por parte del turismo gastronómico, distintos lugares alrededor del mundo están implementando rutas para motivar a los visitantes a llegar

a los sitios más remotos a tener una experiencia distinta a lo que otras localidades le ofrecen, teniendo una temática de las culturas sería una buena estrategia para llamar la atención, la elaboración en vivo, que los turistas tengas que participar y manipular los alimentos para la creación de un plato autóctono de la zona sin duda es algo innovador para el que llegue a visitar estos lugares (Zeinab, 2016).

2.4 Impacto gastronómico en el turismo

Un eje principal de atracción es la transformación que se ha venido dando en el sector turístico, ya que llama la atención por la gran variedad de menús y el valor añadido que requiere para la cautivación del consumidor en la parte gastronómica, brindando una experiencia de sabores únicos alrededor del mundo, siendo uno de los aspecto importantes para la actividad turística y está a más de sus beneficios alimentarios rescata la identidad cultural con el significado que brindan sus productos ante su transcendencia, a si cada localidad se destaca brindando calidad en sus servicios para lograr al mismo tiempo una actividad económica que permita el desarrollo en los establecimientos de restauración (Hernández y Dancausa, 2018).

Enfocándonos en la gastronomía de una localidad, se realiza con un fin cultural para promocionar un turismo desarrollado y único, que cause impacto a los visitantes y para ello primero se analiza el mercado y sus preferencias para la apertura de un restaurante siendo de vital potencialidad la gastronomía que se presente, al igual que se rescata el servicio de las actividades comerciales con total profesionalidad dentro del ámbito gastronómico. (Andrade, 2017).

Con la llegada del covid 19 hubo impactos negativos en establecimientos de restauración en la provincia de Pastaza, esto ha afectado impactantemente a empresarios y la población de Puyo debido a que se trata de un desafío donde se involucra la vida de cada una de las personas, sin embargo existen restaurantes que han abierto sus puertas arriesgándose a un decremento en la actividad productiva, buscando estrategias como el servicio a domicilio para que los establecimientos mantengan su funcionamiento y no disminuya su estabilidad económica, dando esperanza al sector turístico gastronómico (El Observador, 2020).

La alimentación ha formado parte importante en el crecimiento turístico, ya sea en localidades y en países donde han tomado en cuenta los productos autóctonos que diferencian a regiones donde oferten alimentos, su conocimiento otorga la originalidad a la tradición que lleva el sector, considerándose un patrimonio de gran importancia ,ya que transmite su

comunicación ancestral a través de los productos propios y de esa forma logra identificarse en un ámbito social con gran potencialidad turística logrando la atracción de consumidores y su experiencia en la alimentación, satisfaciendo las necesidades en la selección del producto (Medina, 2017).

Cada localidad posee su identidad cultural , en este caso reflejado en la Gastronomía y que esta potencializa el turismo , como en España por el reconocimiento de un producto como el queso ,lo que causa impacto a los visitantes al reconocer un producto autóctono, y mediante esta idea e interés en el desarrollo de brindar una mejor calidad se busca la realización de una ruta que sea de degustación para los turistas, ya que los alimentos locales forman parte de una gastronomía que se genera gracias a la dinamización y a la integración que conforman una historia así como se consigue un desarrollo sostenible y áreas de trabajo (Folgado, Palos, Campón, y Hernández, 2017).

Para que el turismo gastronómico se fortalezca debe a haber un interés principalmente de los GADS, enfocarse tanto económicamente como en su historia y lo que le hace único al sector o comunidad, realzando el interés del visitante lanzando una buena publicidad para que el turismo gastronómico sea tomado en cuenta, con futuras investigaciones de profesionales amantes a la materia que conozcan su historia eso sería un factor de desarrollo para el crecimiento de cualquier ciudad (Vacas San Miguel, 2017).

2.5 Bioseguridad en el sector de restauración

Las normativas de bioseguridad en los establecimientos de restauración son importantes debido a la seguridad higiénica que se necesita en la cocción de los alimentos, para poder llevar una vida sana evitando la contaminación del ambiente en el área de cocina, además, del cuidado de los trabajadores en el comedor, porque son quienes más se encuentran en riesgos por el contacto con las personas, siendo los mismos quienes se deberían encargar de una limpieza impecable (Peña, 2017).

La alimentación es uno de los elementos esenciales que se ha visto afectada durante la pandemia covid-19, debido a los riesgos que implica obtener una seguridad en cuanto a la alimentación , sin embargo los establecimientos de restauración toman medidas en cuanto a los cambios y se ponen a la disponibilidad de los consumidores realizando una correcta labor, así sea que realmente los consumidores marcan un déficit en la compra disminuyendo los

pedidos por el temor, pero tomando en cuenta los productos que incluyen una nutrición saludable con la correcta cocción de los mismos , es decir se trata de una dieta nutricional y un autoestima elevado para evitar vulnerabilidad ante el virus ,además, existe una preocupación económica en cuanto al nivel de vida por lo que cada familia logra adquirir una alimentación estable de acuerdo a sus ingresos (Vergara, Díaz, Lobato, y Ayala, 2020).

Los restaurantes de Guangzhou en China, para brindar un buen servicio hacia sus clientes, han implementado lo que son aires acondicionados, sin percatarse que son perjudiciales para la salud más aun en la actual pandemia denominada Covid-19, ya que por esta causa varias familias fueron contagiadas por el flujo de gotas que van de un lugar a otro, para mayor seguridad han optado por aplicar los medios de bioseguridad recomendados, en este caso sería el distanciamiento, mascarillas y mantenerse en lugares abiertos para evitar futuros contagios (Lu, Gu, Li, Xu, Su, Lai, Zhou, Yu y Xu,2020).

Como menciona la revista Internacional de Investigación Alimentaria, en un artículo reciente que para mejorar el cuidado tanto de los alimentos como de los clientes que reciben en los restaurantes, es tener la colaboración de todos, desde el personal de cocina hasta la recepcionista, así llegar a un consenso para mejorar la atención y seguir con las normas de bioseguridad y así la economía de este sector se mantuviera activa (Departamento de Medicina Preventiva & Universidad Federal de São Paulo, 2020).

Las empresas de servicios de alimentos se ven afectadas por un gran número de personas que tienen desconfianza del nuevo sistema al que tenemos que acostumbrarnos actualmente por el temor al contagio del Covid-19, por ese motivo se lanzó una pequeña encuesta por twiter mencionando si estaban dispuestos en medio de esta pandemia a comprar comida, sin embargo la mayoría de las personas respondieron que no, aunque varios estudios mencionan que no hay posibilidades de contagio por medio de los alimentos, las personas no quieren correr ningún riesgo y mantenerse al margen de este nuevo sistema (Siddhartha, 2020).

La alimentación requiere de procesos para convertirse en gastronomía, lo cual se origina a través del tiempo y el valor de los productos en la alimentación, es así que, de acuerdo al tiempo a los ancestros y su valor se logra un patrimonio simbólico, además, de los recursos existentes de transformación alrededor de la población, también reconocimiento hacia el área productiva y a esto se añade la negociación de la misma entre los turistas y el sector, en la economía y desarrollo (Hernández, 2017).

A medida que el virus del Covid-19 va esparciéndose, nuevos protocolos de bioseguridad para diferentes actividades del servicio que se implementan, así mismo incrementar la seguridad de las personas que corren el riesgo de mayor contagio, de la misma manera se ha creado el protocolo para la higiene de alimentos en establecimientos de expendio así con estas medidas se tendrá más cuidado con la manipulación de alimentos, también se implementó el protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas:

Restaurantes y Cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19, estas medidas que se han tomado es para que el sector turístico de la restauración no se vea tan afectado, Con todos estos protocolos designados para diferentes áreas se ha mencionado el nuevo servicio que la mayoría de restaurantes está adaptando al nuevo estilo de trabajo que se enfrenta en el servicio a domicilio, de esta manera nace la Guía de bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente (Ministerio de Turismo, Ministerios de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación Control y vigilancia Sanitaria, y Galápagos, 2020).

2.6 Bioseguridad y Covid-19

La bioseguridad durante el covid-19 se ha transformado en una fuente principal de vida, como responsabilidad de cada persona con sí misma y con la sociedad , por este motivo en los restaurantes se ha implementado debidas precauciones como el desinfectante en toda ocasión, vigilar la afluencia de personas durante la compra de alimentos y el manteniendo de los productos en los envases, formándose estas como algunas de las medidas a seguir rígidamente y en la búsqueda constante de estrategias innovadoras que permitan el alcance de una buena salud, para reducir el riego de contraer la enfermedad del coronavirus (covid 19). Organización de las Naciones Unidad para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2020).

El covid-19 se ha pronunciado como un nuevo virus que ha causado afectaciones en diferentes países siendo su brote desde Wuhan, por tanto en Colombia a través de estudios se relaciona la preocupación por el mismo virus que ha afectado mundialmente, tomando en cuenta que este virus ocasiona severos daños al organismo, especialmente en personas vulnerables causando alteración en la respiración y el daño de pulmones acompañado de la fiebre como sintomatologías principales, para esto se ha requerido como recomendaciones de bioseguridad el uso de mascarillas, gafas, alcohol, cloro, mantener mayor limpieza y la

distancia requerida entre personas (Chica, Peña, Villamarín, Moreno, Rodríguez, Lozano y Vargas, 2020).

Los conocimientos de bioseguridad son importantes para evitar cualquier tipo de contaminación o bloquear la entrada de un virus como es el caso de pandemia covid-19, por lo cual la Mesa Técnica de Trabajo y los parámetros establecidos por el COE Cantonal se deberá cumplir una guía para la reapertura de restaurantes (Ministerio de Turismo et al,2020)

- Recomendaciones para el personal al salir de casa.

  - Traslado al lugar de trabajo y regreso a su hogar.
  - Normas de higiene en el trabajo.
  - Limpieza y desinfección de instalaciones.
  - Limpieza de mantelería, vajilla y utensilios.
  - Manejo de desechos.
  - Técnicas de bioseguridad para proveedores.
  - Técnicas de bioseguridad para entregas a domicilio.
  - Técnicas de bioseguridad para atención al cliente.

Se ha fomentado una herramienta de ayuda en cuanto a la preocupación frente al covid -19 que enfrenta el sector de restauración para mejorar el servicio y las instalaciones de los restaurantes, de una forma higiénica para beneficio de la salud a través de recomendaciones que se aplican con la concepción de quienes son participes dentro de los establecimientos de restauración, para con ello lograr estrategias prácticas como medidas de limpieza en los materiales a utilizarse y aseo en el personal de salud con el respectivo uso de mascarillas (Instituto para la Calidad Turística Española, 2020).

El conocimiento de la bioseguridad puede llegar a ser un tema de gran importancia ya que para cualquier área es indispensable hacer uso de la misma, para expertos en la medicina puede ser más riesgoso ya que ellos están en constante contacto con sus pacientes y son más propenso a ser contagiados, por ellos no solo se debe tener conocimiento de normas y cuidados si no aplicarlos ya sea en sus hogares , en su trabajo o en actividades del día a día, para así evitar ser contagiados y precautelar la vida de las personas que nos rodean (López, Almaguer, y Fabier, 2020).

Las empresas ecuatorianas han desarrollado medidas de bioseguridad frente a la pandemia covid-19, tomando como prioridad para retomar las actividades, es así que la preocupación de la población es constante por un cambio agresivo que se ha producido a nivel mundial, en base a esto, los organismos Ecuatorianos de la república buscan la reactivación económica de todas las empresas implementando las medidas de bioseguridad para lograr el cuidado de la salud durante la actividad laboral , también con el control de que estas medidas se cumplan, siendo que están dadas a través de expertos a nivel internacional (Hacay, Gómez, y Espinoza, 2020).

La búsqueda de conocimiento sobre el nuevo virus como es el covid-19 se ha vuelto una constante competencia internacional, en la universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos situada en Cuba busca fortalecer el análisis del virus por medio de una capacitación ya que sus profesionales cuentan con una estricta preparación, por tanto como fundamental aspecto se encuentra que el covid-19 contiene una gran resistencia dentro del cuerpo humano, así como animales, provocando variedad de muertes según las fases en las que se va desarrollando la enfermedad, también hay que señalar que se trata de una enfermedad que se puede prevenir con aislamiento y distanciamiento, según estos conocimientos fueron de principal importancia para médicos generales que se encuentran frente a los casos dando ejemplo en el uso de medidas de bioseguridad para diferentes áreas que laboren, además, de compartir información actualizada de covid-19 por medios digitales para el uso de todos (Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, 2020).

El turismo se ha visto afectado en varios sectores de una manera irremediable por la actual pandemia del covid-19, los establecimientos que sufrieron grandes pérdidas fueron los de Alimentos y Bebidas por ende la Unión Europea realizó un documento donde menciona protocolos de Bioseguridad para los establecimientos antes mencionados, donde especifica en varios apartados desde su creación hasta las medidas a tomar para la prevención del virus (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2020).

Actualmente la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA) está al tanto de los avances que la enfermedad del coronavirus está influyendo alrededor del mundo, ya que con constantes investigaciones se ha descartado que los alimentos sean un medio por el cual el virus pueda propagarse. Sin embargo, el Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC) ha mencionado que al principio se afirmaba que el contagio se produjo por los animales en China, pero con el paso del tiempo el virus se está transmitiendo de

persona a persona tanto al estornudar o toser. Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha mencionado que no hay ninguna posibilidad de contagio del virus por los alimentos ya que da una recomendación como cocer bien los alimentos antes de ingerirlos y prevenir contaminación de los mismos (Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras, 2020).

-

CAPITULO III

2.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.7.1 Localización:

Parroquia: Puyo
Cantón: Puyo
Provincia: Pastaza
País: Ecuador
Zona de Planificación: 3



Ilustración 1Sistema de información geográfica.

Fuente: USIG Unidad de Sistema de Información Geográfica, 2017.

2.8 Tipo o Diseño de Investigación:

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, por medio de un paradigma positivista en donde se ha planteado un diseño descriptivo simple con un horizonte transversal. De la misma manera, se ha planteado un enfoque cualitativo, desarrollando un paradigma interpretativo, para realizar un tipo de revisión y comparación documental.

El diseño cuantitativo se enfoca en adjuntar información y ampliar los resultados, basándose a las hipótesis planteadas estadísticamente para que los datos sean exactos. Así mismo la investigación de tipo no experimental se basa en analizar situaciones existentes que no son manipulables ya que se observan en su estado natural (Sampieri y Torres, 2018). De igual manera, el diseño descriptivo simple es utilizado para observar la situación de una problemática de forma directa y transcribir los hechos reales de un solo acontecimiento social con las interrogantes que conlleva la investigación de forma precisa, sin determinar suposiciones (Cauas, 2015). El diseño transversal se encarga de adjuntar información en tiempo real, para después ser analizada en un momento específico (Sampieri y Torres, 2018). El diseño cualitativo es utilizado en recolectar información sin necesidad de medir numéricamente ya que se enfoca más en interpretar los posibles acontecimientos de la investigación (Sampieri y Torres, 2018). El diseño documental se refiere a los datos bibliográficos y teorías archivadas ya sea en textos de investigación o informes, es decir que se obtiene a través de la información de documentos para adquirir el conocimiento necesario para el análisis de la situación (Rojas, 2015).

2.9 Métodos de Investigación:

Para el cumplimiento del primer objetivo, se desarrolló una metodología cuantitativa mediante la aplicación de instrumentos de medición, empleando encuestas virtuales a los diferentes prestadores de servicios del sector de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo.

Se utilizó la aplicación de instrumentos de medición del Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR) desarrollado por los autores Eduardo Torres Mayorga, Enrique Alex Marinao y Coro Chasco Irigoyen, de la misma manera, se aplicó el instrumento de Appraisal of Self-care Agency Scale (ASA) que fue desarrollada por Evers, la Escala ASA mide el concepto central de la Teoría de Enfermería de Déficit de Autocuidado de Orem, con el propósito de mejorar el servicio y mantener el prestigio de las empresas restauranteras.

-

Tabla 1 *Dimensiones del instrumento de medición*

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Seguridad	Considera el soporte adecuado de un establecimiento con todas las variables pertinentes seleccionadas a través de la observación, también tiene gran significado las condiciones del ambiente y el entorno comprometedor con el respeto, utilizando técnicas y métodos provisionales en la función diaria para captar la confianza de las personas y evitar dudas por factores impredecibles (Chacón y Pillajo, 2018).
Infraestructura	Se refiere a los métodos disponibles físicos estructurales, que cuenten con facilidad de uso, en algunos casos tecnológicos por la rapidez que tienen para el servicio y funcionamiento de diferentes elementos y en otros casos representa la conservación de las piezas que conforman un establecimiento (Marciniak y Sallán, 2018).
Cognitiva	Mide el grado de intelecto y de conocimiento de los sucesos reales, actúa como la solución a los problemas a través de estudios interpretativos y con el proceso de selección de información, es utilizada como medio de formación para el desenvolvimiento en la sociedad (Martínez y Vargas, 2017).
Percepción de confiabilidad en el servicio de atención.	Es la capacidad de respuesta con un impacto de bienestar y tranquilidad, representando empatía en la acción de servicio e integridad con la sociedad, lo cual permite la identidad de quien se caracteriza confiable a partir de los factores que sostengan sus funciones (Chacón y Pillajo, 2018).

Para el cumplimiento del segundo objetivo, se desarrolló una metodología cualitativa mediante una revisión documental por medio de redes sociales, páginas web y blogs, para identificar a nivel mundial que medidas de bioseguridad se están implementando en los servicios de restauración por motivo de la actual Pandemia Covid-19. Para el desarrollo del tercer objetivo, se elaboró un modelo de gestión estratégica en base a la información recolectada, en el cual se hizo un análisis que podría estar afectando a la provincia en base a los resultados del primer objetivo y del segundo objetivo, mediante una Matriz de Factores Externo (MEFE) y una Matriz de Factores Internos (MEFI) que generó una Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en la que se establecieron diversas estrategias que podrían aplicarse para mejorar el funcionamiento del sector.

-

CAPITULO IV

2.10 RESULTADOS

2.10.1 RESULTADOS DEL PRIMER OBJETIVO

Para realizar la selección de los diferentes restaurantes que conforman las unidades de análisis, se utilizó el catastro Municipal de la provincia de Pastaza en el cual se identificaron inicialmente 55 establecimientos, sin embargo, al realizar el muestreo respectivo se lograron identificar que 49 restaurantes estaban en funcionamiento, pero al aplicar los instrumentos de medición apenas 41 restaurantes fueron los que permitieron levantar la información (Ministerio de Turismo, 2020).

Características demográficas de la muestra

Tabla 1
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 - 39	14	34,1	34,1	34,1
	40 - 49	16	39,0	39,0	73,2
	50 - 70	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Basándonos en los resultados de la tabla edad, los rangos predominantes son de 40 a 49 años esto equivale a un 39% de personas adultas que son dueños de su propia empresa con años de experiencia, en cambio los que tiene de 18 a 39 años son jóvenes adultos que se están involucrando en el mundo empresarial con un porcentaje de 34%, y por último tenemos a los de 50 a 70 años con un porcentaje de 27% estas son personas adultos mayores que pasan sus conocimientos a las personas que están iniciando su vida empresarial.

-

Tabla 2
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	14	34,1	34,1	34,1
	Mujer	27	65,9	65,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Se puede evidenciar que según los resultados de la tabla género, existe más cantidad de mujeres empresarias en el sector de restauración con un porcentaje de 66% y los hombres con un 34%.

Tabla 3
Lugar de Nacimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pastaza	24	58,5	58,5	58,5
	Pichincha	5	12,2	12,2	70,7
	Tungurahua	3	7,3	7,3	78,0
	La Maná	1	2,4	2,4	80,5
	Napo	2	4,9	4,9	85,4
	Guayaquil	1	2,4	2,4	87,8
	Los Ríos	1	2,4	2,4	90,2
	Chimborazo	1	2,4	2,4	92,7
	Italia	1	2,4	2,4	95,1
	Perú	1	2,4	2,4	97,6
	Imbabura	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Según el análisis sobre el lugar de nacimiento de empresarios de los establecimientos de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo, se puede verificar que, en su mayoría, con un 59% son procedentes de la provincia de Pastaza, y con un 12% pertenece a la provincia de Pichincha y el restante han nacido en otras ciudades y países.

-

Tabla 4
Lugar de residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Puyo	41	100,0	100,0	100,0

Según los resultados obtenidos de la tabla residencia, con un porcentaje de 100%, los propietarios de los establecimientos de restauración en su totalidad viven en la ciudad de Puyo.

Tabla 5
Procedencia del Emprendedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nacional	38	92,7	92,7	92,7
	Extranjero	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

El resultado de la procedencia del Emprendedor hace mención que los empresarios del sector de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo, son Nacionales con un total del 93%, y un 7% son extranjeros.

Tabla 6
Categoría del Establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Tenedor	41	100,0	100,0	100,0

La categoría de los restaurantes se otorga a los establecimientos que cumplen con todos los requisitos designados por la autoridad competente, los restaurantes de la provincia de Pastaza tienen la categoría 1 Tenedor, con un porcentaje del 100%.

Tabla 7
¿Cuál es su nivel de estudio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bachiller	32	78,0	78,0	78,0
	Universidad	5	12,2	12,2	90,2
	Primaria	2	4,9	4,9	95,1
	Otros	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Los resultados de la tabla mencionan que los empresarios del sector de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo, en su mayoría, con un 78% son Bachilleres, el 12% han terminado sus estudios universitarios y tan solo con un 5% han terminado la primaria.

Tabla 8
Aproximadamente, ¿Cuáles son los ingresos que tenía mensualmente antes de la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Más de mil	20	48,8	48,8	48,8
	Entre 300 y 500	13	31,7	31,7	80,5
	Entre 500 y 800	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Antes de la pandemia el 49 % de los empresarios mencionaron que sus ganancias eran más de mil USD al mes, mientras que el 32% afirmaron que sus ganancias eran entre 300 y 500 USD era un ingreso aceptable para sus establecimientos, y en un 20% mencionaron que sus ganancias eran de 500 a 800 USD.

-

Tabla 9
Aproximadamente, ¿Cuáles son los ingresos que tiene en la actualidad, durante la pandemia covi-19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre 100 y 200	10	24,4	24,4	24,4
	Hasta 50	9	22,0	22,0	46,3
	Entre 50 y 100	8	19,5	19,5	65,9
	Entre 200 y 300	7	17,1	17,1	82,9
	Más de 500	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Después de la llegada del Covid-19, los establecimientos de restauración fueron afectados radicalmente, tanto con el cierre de algunos de los restaurantes y el despido de sus empleados, esto llevó a tener pérdidas económicas significativas. Los resultados de la tabla hacen referencia cuanto es su ganancia actual, un 25% afirman que sus ganancias han bajado, con un total mensual entre 100 y 200 USD mensuales, mientras que un 22% revela que sus ganancias son hasta 50 USD, otros establecimientos afirman que sus ganancias son de 50 y 100 USD esto equivale a un 20%, existen ganancias razonables en algunos establecimientos con un 18% esto quiere decir entre 200 y 500 USD en la actualidad, con estos resultados se puede confirmar que el sector de la restauración ha sido quizás el más afectado en el sector turístico de la provincia de Pastaza parroquia Puyo.

-

Tabla 10

¿Cuáles son las innovaciones que ha hecho en el servicio de restauración por la situación de la pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Uso de implementos de bioseguridad en el personal de trabajo	16	39,0	39,0	39,0
	Distancia entre mesas	15	36,6	36,6	75,6
	Entrega a domicilio	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Actualmente los establecimientos de restauración, han acogido las normas y protocolos que menciona la autoridad competente para la reapertura de los restaurantes en la provincia de Pastaza en la parroquia Puyo, cumpliendo con todas las reglas para mayor acogida de sus visitantes y evitar futuros contagios. Un 39% de establecimientos que brindan servicios de restauración optaron por el uso de implementos de bioseguridad en el personal de trabajo, de la misma manera, un 37% consideran como normativa segura el distanciamiento entre mesas, y un 25% de restaurantes que antes no ofrecían servicio a domicilio quisieron innovar para no perder a sus clientes y así mantener el prestigio que se han ganado.

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Tabla 12

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	24

EL Alfa de Cronbach es una herramienta para medir la fiabilidad o la precisión de las preguntas de un instrumento de medición, esto hace referencia a que si el coeficiente de alfa es mayor o igual a 0,7 es una escala confiable (Arévalo & Padilla, 2016). Por lo tanto, el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento aplicado en la

investigación indicó un valor de .823 con lo cual se puede asegurar una muy buena confiabilidad de la encuesta.

ANALISIS DEDIMENSIONES DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para desarrollar una mejor interpretación y tratamiento de los datos del instrumento de medición, se procedió hacer un análisis de escala de Likert, mediante una agrupación estadística generando tres categorías para los resultados tabulados de la muestra: Débil, intermedio y fuerte.

Tabla 13

Seguridad Agrupada (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	18	43,9	43,9	43,9
	Intermedia	16	39,0	39,0	82,9
	Fuerte	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La dimensión seguridad se encuentra en un 83 % entre débil e intermedio y apenas un 17% en una categoría fuerte lo que indica que no existe una buena seguridad por parte de la muestra.

Tabla 14

Infraestructura Agrupada (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	23	56,1	56,1	56,1
	Intermedio	18	43,9	43,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Los resultados indican que en un 100% se encuentran entre débil e intermedio, es decir que no existe una infraestructura adecuada de acuerdo a la percepción de la muestra.

-

Tabla 15
Cognitiva agrupada (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	11	26,8	26,8	26,8
	Intermedio	20	48,8	48,8	75,6
	Fuerte	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

La dimensión cognitiva indica que el 76% se consideran entre débil e intermedio y apenas un 27% considera que el conocimiento sobre las normas de bioseguridad se está generando, es decir que no existe un conocimiento sobre las normas de bioseguridad.

Tabla 16
Confiabilidad Agrupada (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Débil	18	43,9	43,9	43,9
	Intermedio	12	29,3	29,3	73,2
	Fuerte	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

El 73% indica que se encuentra entre débil e intermedio, y un 27% señala que existe confianza en cuanto al análisis de bioseguridad en los restaurantes de la ciudad de Puyo, eso indica que la confiabilidad de la muestra tomada está en un porcentaje débil 44% y en un bajo nivel intermedio de 29% esto hace mención a que no existe una fuerte confiabilidad por parte de la muestra.

2.10.2 RESULTADOS PARA EL SEGUNDO OBJETIVO

En este apartado se menciona las investigaciones que se revisaron de diferentes partes y organizaciones que mencionan la importancia de la toma de medidas de bioseguridad que se implementan en los sectores de restauración en la actual Pandemia del Covid-19.

Tabla 11

Estrategias de Bioseguridad.

FUENTE DE INFORMACIÓN	TÍTULO	ESTRATÉGIAS ENCONTRADAS A NIVEL MUNDIAL	PAÍS
(Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2020) (https://www.aguilarcastillolove.com/assets/covid-19/honduras/documents/27.05.2020%20STSS%20-%20Protocolo%20de%20Bioseguridad%20por%20motivo%20de%20Pandemia%20CODVID-19%20para%20Servicios%20Tur%C3%ADsticos.pdf)	Protocolo de bioseguridad por motivo de la pandemia Covid-19 para servicios turísticos de los establecimientos de alimentos y bebidas (Restaurantes y cafeterías).	-Distanciamiento o aislamiento de personas. -Normas de etiqueta respiratoria. -Lavado de manos. -Limpieza y desinfección de objetos y superficies. -Manipulación y uso de Equipo de Protección Personal. -Funcionamiento de sistema de seguridad y salud. -Vigilancia en salud o epidemiológica.	Honduras
(Ministerio de Turismo, Ministerios de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación Control y vigilancia Sanitaria, & Galápagos., 2020) (https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf)	Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19.	-Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa. - Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar. - Requisitos en el lugar de trabajo. - Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones. - Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería. - Requisitos para el manejo de desechos. - Requisitos para el manejo de proveedores. -Requisitos para el servicio a domicilio. - Requisitos para el cliente. -Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad	Ecuador

(Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), 2020) (https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf)	Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCoV-2	establecida por las autoridades sanitarias. - Debe evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente a la COVID-19. - Completar el botiquín con un termómetro. - Evitar el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. -Lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de soluciones desinfectantes. - Difundir pautas de higiene con información completa, clara e entendible.	España
(Consejo Federal de Turismo, Camara Argentina de Turismo, Instituto de la Calidad Turística Argentina, & Deportes., 2020) (https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_covid_gastronomicos.pdf?fbclid=IwAR3TtgLk6COJBXvzisoQ3J9D_lgfliRjRNsLsElaKkaZ9JleV6REybEaNMU)	Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos.	-Medidas de prevención. - Distanciamiento social. - Higiene de manos. - Higiene respiratoria. - Desinfección de superficies y ventilación de ambientes. - Medidas para la detección y manejo de casos sospechosos y contactos estrechos.	Argentina
(Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, 2020) (https://www.ccmpc.org.co/ccm/contenidos/360/Protocolo%20restaurantes.pdf)	Protocolo para implementación de prácticas de bioseguridad.	- Acciones previas a la activación de operaciones. - Ingreso de empleados. - Lavado de manos. - Distanciamiento físico y espacio de trabajo. - Elementos de protección personal (epp). - Atención a clientes. - Limpieza y desinfección de áreas. - Proveedores y manipulación de insumos y productos. - Manejo integral de residuos. -Protocolos que deben adoptar los empleados fuera del establecimiento. -Reporte en caso de presentar síntomas compatibles con covid – 19.	Colombia

(Vea global PORTAL DE NOTICIAS, 2020) (**https://vea.global/covid-en-bolivia-requisitos-para-los-restaurantes-que-haran-entregas-a-domicilio/**)	Requisitos para los restaurantes que harán entregas a domicilio.	-Desinfección del trabajador antes de ingresar al restaurante. -Lavado de manos. -Colocado de guantes. -Colocado de barbijo. -Desinfección de superficies. -Servicio de contacto mínimo. - Distanciamiento social. -En caso de detectar un trabajador con Covid-19. -Instalación de dispensadores de geles desinfectantes.	Bolivia
(Diego Coquillat El periódico de los restaurantes, 2020) (rus-y-restaurantes-medidas-preventivas-y-perspectivas-economicas-de-la-crisis-del-covid-19/)	Coronavirus y restaurantes: medidas preventivas y perspectivas económicas de la crisis del COVID-19.	-Desinfección de vajillas y cubiertas con temperaturas superiores a 80 grados centígrados. -Lavado de mantelería, servilletas y ropa de trabajo a temperaturas superiores a los 60 grados centígrados. -Cocinado de los alimentos a temperaturas por encima de los 70 grados. -Preservar la cadena de frío y mantener los alimentos conservados. -Limitar la manipulación por parte de los clientes. -Mantener las distancias, minimizar el contacto físico y lavarse las manos con agua y jabón de forma frecuente. -Limpiar con constancia de las zonas susceptibles de ser agarradas o usadas con frecuencia.	Italia
(Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, 2020) (https://canirac.org.mx/images/notas/files/Protocolo%20Reapertura%20-%20Mesa%20Segura_compressed.pdf)	Protocolo de Prevención Covid-19 “Mesa Segura”.	-Se deberá realizar trabajo de sanitización exhaustiva de todo el establecimiento. -Lavando y desinfección del establecimiento. -Los ductos de ventilación y campanas de la cocina, también deberán ser incluidos en la sanitización. -Deberá asegurarse que el restaurante cuente con ventilación natural o mecánica. -Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, -Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente. -Limpieza rutinaria de paredes , muros y ventanas.	México

-

2.10.3 RESULTADOS PARA EL TERCER OBJETIVO

Para el desarrollo del tercer objetivo, se elaboró un modelo de gestión estratégica en base a la información recolectada, en el cual se hizo un análisis de los factores internos y externos que podría estar afectando a la provincia en base a los resultados del primer objetivo y del segundo objetivo, mediante una matriz MEFE y MEFI que dio desarrollo a una matriz FODA en la cual nos permitió desarrollar las siguientes estrategias.

2.10.4 MATRIZ MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) tiene su función en las oportunidades y amenazas dirigiéndose propiamente a las sucesiones que se realizan en la sociedad y que por ende afecta o beneficia a la empresa, siendo el valor que se añada a las características abordadas en la matriz, es el que señala el estado de la empresa (Gonzales y Rincón, 2018).

Tabla 18

Matriz de evaluación de factores externos.

Número	Factores internos	Ponderaciones	Clasificación	Resultados ponderados
OPORTUNIDADES				
1	Mejoramiento en la confiabilidad del cliente.	0.09	3	0.27
2	Protocolos de bioseguridad designados por la autoridad competente.	0.1	4	0.4
3	Minimizar la propagación y contagios por el virus.	0.2	4	0.8
4	Adquisición de fuentes de empleo	0.07	3	0.21
5	Prestigio y mejor posicionamiento en el mercado.	0.04	4	0.16
AMENAZAS				
1	Embargos.	0.09	1	0.09
2	Enfermedades (virus).	0.15	1	0.15
3	Nuevas normativas.	0.1	2	0.2
4	Cambios Políticos.	0.09	2	0.18
5	Mercados innovadores.	0.07	1	0.07
Total		**1**		**2.53**

Elaborado por: Mahite Estrada-Katherine Carrasco

Resultados MEFE

Los establecimientos de restauración de la provincia de Pastaza en la parroquia puyo, con la llegada de la pandemia del Covid-19, los establecimientos de restauración se vieron afectados por aumento de factores externos los mismo que obligaron a los dueños de los restaurantes a optar medidas de adaptación, mediante la calificación obtenida en la matriz, en las oportunidades y amenazas generó un valor de 2.53 lo cual indica que el sector de restauración puede hacer frente a las amenazas en base a las oportunidades que se están presentando.

2.10.5 MATRIZ MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) se enfoca en un análisis introspectivo de la empresa, donde se sitúan las fortalezas y debilidades de la misma para determinar la coherencia que existe entre características y proceder al diseño de tácticas que permitan un mejor desarrollo (Gonzales y Rincón, 2018).

Tabla 19

Matriz de factores internos.

Número	Factores internos	Ponderaciones	Clasificación	Resultados ponderados
FORTALEZAS				
1	Buenas condiciones de higiene en el restaurante.	0.07	3	0.21
2	Normas de bioseguridad.	0.1	4	0.4
3	Existe distancia suficiente para realizar el trabajo.	0.09	3	0.27
4	El personal se encuentra capacitado con protocolos de bioseguridad.	0.08	3	0.24
5	Adaptación a constantes cambios y mejoras en el restaurante.	0.2	4	0.8
DEBILIDADES				
1	Personal sin experiencia.	0.06	2	0.12
2	Ausencia de conocimiento de bioseguridad por parte del personal.	0.07	1	0.07
3	Deterioro de la infraestructura.	0.08	2	0.16
4	vulnerabilidad al brindar al servicio.	0.1	1	0.1
5	Inestabilidad económica.	0.15	2	0.3
Total		**1**		**2.67**

Elaborado por: Mahite Estrada-Katherine Carrasco

En base al resultado obtenidos en la tabla se determina que el entorno interno es favorable para los establecimientos de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo, puesto que con una puntuación de 2.67 significa que las empresas del sector de restauración pueden hacer frente a sus debilidades y aprovechan sus fortalezas.

2.10.6 MATRIZ FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA).

El análisis FODA tiene como fin el estudio a profundidad de la relación interna siendo lo sensible de la empresa o microempresa como fortalezas, lo que le da valor de sujeción a la misma y debilidades que tienen un punto de fricción, por otro lado también la parte externa fijada en el entorno, como oportunidades de apertura hacia nuevas mejoras y amenazas que no son controlables por la empresa, por tanto, ayuda a que se genere un análisis propio, que lo identifica de otros y de esta forma se logra revisar las cualidades precisas de forma clara dentro de un análisis para la formulación estratégica (Speth, 2016).

Tabla 20
Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
1. Buenas condiciones de higiene en el restaurante.	1. Mejoramiento en la confiabilidad del cliente.
2. Normas de bioseguridad.	2. Protocolos de bioseguridad designados por la autoridad competente.
3. Existe distancia suficiente para realizar el trabajo.	3. Minimizar la propagación y contagios por el virus.
4. El personal se encuentra capacitado con protocolos de bioseguridad.	4. Adquisición de fuentes de empleo.
5. Adaptación a constantes cambios y mejoras en mercado.	5. Prestigio y mejor posicionamiento en el restaurante.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
1. Personal sin experiencia.	1. Embargos.
2. Ausencia de conocimiento de bioseguridad por parte del personal.	2. Enfermedades (virus).
3. Deterioro de la infraestructura.	3. Nuevas normativas
4. Vulnerabilidad al brindar el servicio	4. Cambios políticos
5. Inestabilidad económica	5. Mercados innovadores.

Elaborado por: Mahite Estrada-Katherine Carrasco

Tabla 12

Matriz estratégica, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

ESTRATEGIAS DE BIOSEGURIDAD PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.	FORTALEZAS 1.Buenas condiciones de higiene en el restaurante. 2.Normas de bioseguridad. 3.Existe distancia suficiente para realizar el trabajo. 4.El personal se encuentra capacitado con protocolos de bioseguridad. 5.Adaptación a constantes cambios y mejoras en el restaurante.	DEBILIDADES 1.Personal sin experiencia. 2.Ausencia de conocimiento de bioseguridad por parte del personal. 3.Disminución de ingresos. 4.Vulnerabilidad al brindar al servicio. 5.Inestabilidad económica.
OPORTUNIDADES	**FO**	**DO**
1.Mejoramiento en la confiabilidad del cliente. 2.Protocolos de bioseguridad designados por la autoridad competente. 3.Minimizar la propagación y contagios por el virus. 4.Adquisición de fuentes de empleo. 5.Prestigio y mejor posicionamiento en el mercado.	F1- F2-O1 Diseñar estrategias de bioseguridad para que mejore la confianza del cliente. F3- f4- O2-O3 Lograr que el personal de trabajo a través de la capacitación sobre bioseguridad minimice la propagación y contagio del virus. F5-O4-O5 Diseñar un programa de innovación efectiva para el sector de la restauración que mejore los ingresos y la imagen corporativa.	D1-O4 Lograr adquirir experiencia aprovechando las diversas fuentes de empleo. D2- D3- O5 Desarrollar conocimientos y mejoras de ingresos aprovechando el mejor posicionamiento en el mercado. D4-D5-O1-O2-O3 Desarrollar estabilidad económica y buen servicio a través de protocolos de bioseguridad, de la confianza del cliente y la minimización de contagios por el virus.
AMENAZAS	**FA**	**DA**
1.Embargos. 2.Enfermedades (virus). 3.Nuevas normativas. 4.Cambios Políticos. 5.Mercados innovadores.	F.1 –F2-A1-A2 Aprovechar las normas de bioseguridad y prácticas de higiene, con mantenimiento y en buenas condiciones para evitar enfermedades y embargos no deseados. F3-F4-A5 Seleccionar al personal capacitado y que se desenvuelva en el área de trabajo para innovar y tratar de mantenerse en el mercado. F5-A3-A4 Aprovechar la posesión de buena adaptación a los cambios y sostenerse a pesar de las nuevas normativas y cambios políticos.	D.1 D2-A2-A3 Capacitación del personal con conocimientos en bioseguridad y en normativas vigentes. D3-D5-A5-A1 Implementación de estrategias innovadoras en el área laboral D4-A4 Formulación de estrategias Internas para el fortalecimiento del servicio.

Elaborado por: Mahite Estrada-Katherine Carrasco

2.11 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la investigación a los propietarios del sector de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo se concluye lo siguiente:

-El sector de restauración de la provincia de Pastaza se encuentra afectado por la pandemia covid-19, esto se refleja en los resultados obtenidos en el análisis de las dimensiones del instrumento de medición en donde se evidencia que apenas la dimensión confiabilidad y cognitiva tiene una categoría de fuerte pero en un bajo porcentaje y el resto de dimensiones se encuentran entre débil e intermedio en un porcentaje considerable, lo cual establece que el sector de la restauración no está preparado para afrontar aspectos de bioseguridad, de la misma manera, en las características demográficas se puede evidenciar la disminución en el ámbito económico en contraste con el antes y después de la pandemia lo cual ha obligado a generar innovaciones como el servicio a domicilio y el cumplir las normativas de bioseguridad implementadas por los organismos gubernamentales, regionales y nacionales.

-A través de la investigación documental se logró recopilar información a nivel mundial del sector de la restauración, para la creación de protocolos de bioseguridad que ayudan a los establecimientos para la reapertura y seguir con sus actividades en el sector turístico. Entre las principales estrategias que se pudieron identificar como el lavado de manos, distanciamiento social, desinfección de superficies, limpieza y desinfección de áreas y elementos de protección personal.

-Al elaborar un modelo de gestión estratégica, se detectó que existen factores internos y externos, que están afectando a los establecimientos de restauración de la provincia de Pastaza parroquia Puyo, por tanto, se establecieron varias estrategias para el fortalecimiento de la misma entre las principales, lograr que el personal de trabajo a través de la capacitación sobre bioseguridad minimice la propagación y contagio del virus, aprovechar las normas de bioseguridad y prácticas de higiene, con mantenimiento y en buenas condiciones para evitar enfermedades y embargos no deseados, aprovechar la posesión de buena adaptación a los cambios y sostenerse a pesar de las nuevas normativas y cambios políticos .

Recomendaciones

-En base a los resultados obtenidos se recomienda por parte de las autoridades, enfocarse en el sector turístico, especialmente en los establecimientos de restauración, con estrictas capacitaciones del uso adecuado de las normas de bioseguridad y atención al cliente en el contexto del Covid-19.

-Acatar con los protocolos de bioseguridad de otras partes del mundo, para implementar en el sector de restauración y mejorar el sistema que se tiene actualmente y así tener un servicio seguro en la provincia de Pastaza parroquia Puyo.

-Realizar evaluaciones periódicas para verificar el cumplimiento de la normativa bioseguridad implementadas por los organismos gubernamentales, locales y nacionales. Profundizar en investigaciones sobre el comportamiento del turista en temas de pandemia covid-19 en otros sectores turísticos como en el de alojamiento, operación turística y atractivos turísticos.

3 Referencias

Andrade, M. M. (2017). *Estudio de mercado para la implementación del servicio de restaurantes de comida peruana en la ciudad de Portoviejo.*

Arévalo, D., y Padilla, C (2016). *Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa R. Studio Mediante Alfa de Cronbach.* Guayaquil-Ecuador.

Benavent, y Ferrer (2017). La teoría déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem.

Brida, J. G., Rodríguez, B. M., Mejía, A. M., y Zapata, A. S (2017). *La contribución directa del turismo al crecimiento económico de Colombia: Análisis por ramas características del sector utilizando la Cuenta Satélite de Turismo-CST. Revista de estudios.*

Brito, L. M., y Botelho, D (2018). *La gastronomía como marca de destino: proposiciones en Minas Gerais - Brasil.*

Cámara de Comercio de Manizales por Caldas (2020). Protocolos para implementación de prácticas de bioseguridad. Obtenido de https://www.ccmpc.org.co/ccm/contenidos/360/Protocolo%20restaurantes.pdf

Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (2020). *Protocolo de prevención Covid-19 "Mesa Segura".* México.

Castello, V (2020). *Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19.*

Castillo, M. E., Fidel, M. R., y Vásquez, R. E (2015). EL TURISMO EN ECUADOR. NUEVAS TENDENCIAS EN EL TURISMO SOSTENIBLE Y CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO ECONÓMICO. *Revista Galega de Economía*.

Castillo, S. K (2015). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA EL LABORATORIO DE CALIDAD DE UNA CADENA NACIONAL DE RESTAURANTES.* Guatemala.

Chacón, V. D., y Pillajo, V. P (2018). *Análisis de la percepción de la calidad de servicio en hoteles y hostales de 3 y 4 estrellas en San Cristóbal, Galápagos.*

Chica, M. C., Peña, L. L., Villamarín, G. H., Moreno, C. J., Rodríguez, C. L., Lozano, W. M., y Vargas, O. M (2020). *Cuidado respiratorio en COVID-19.* Colombia.

Clemente, E. D (2017). *Las variables experienciales como determinantes de la calidad de vida, la satisfacción y la lealtad del turista en el contexto del turismo gastronómico.* España.

Consejo Federal de Turismo, Cámara Argentina de Turismo, Instituto de la Calidad Turística Argentina, y Deportes., M. D (2020). Protocolo COVID-19 para Establecimientos gastronómicos. Obtenido de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/protocolo_covid_gastronomicos.pdf?fbclid=IwAR3TtgLk6COJBXvzisoQ3J9D_lgfliRjRNsLsElaKkaZ9JleV6REybEaNMU

Corral, V. V (2016). Perfil del turista que visita los emprendimientos de turismo de naturaleza en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza-Ecuador. *REVISTA INTERAMERICANA DE AMBIENTE Y TURISMO - RIAT*, 39.

Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras (2020). *Protocolo Actuación frente al Coronavirus (Covid-19) para la flota, explotaciones agro ganaderas y la industria alimentaria.*

Departamento de Medicina Preventiva, y Universidad Federal de São Paulo, 7 (2020). La pandemia COVID-19 subraya la necesidad de desarrollar la resiliencia en la seguridad.

Diego Coquillat El periódico de los restaurantes (13 de marzo de 2020). Obtenido de https://www.diegocoquillat.com/coronavirus-y-restaurantes-medidas-preventivasyperspectivas-economicas-de-la-crisis-del-covid-19/.

El Comercio (22 de 05 de 2020). Ministerio de Turismo presentó un protocolo de bioseguridad para reactivar el sector en medio de la pandemia del Covid-19.

El Observador. (3 de Julio de 2020). Una mirada de los impactos del Covid en restaurantes turísticos.

FAO, O. D (2020). *Sistemas alimentarios y Covid-19 en América Latina y el Caribe: Riesgos Sanitarios; Seguridad de los trabajadores e inocuidad.*

Favereau, M., y Marcel, J (2018). *Universidad Andrés Méllo.* Santiago- Chile.

Folgado, F. J., Palos, S. P., Campón, C. A., y Hernández, M. J (2017). *Productos gastronómicos con identidad y desarrollo del destino turístico. Un estudio sobre rutas del queso en España.*

Franco, M. C.-N (2017). *Análisis de Satisfacción La Gastronomía de Samborondón- Ecuador.*

Gonzales, H. P., y Rincón, A. (2018). *Planeación estratégica para el fortalecimiento organizacional y comercial de la empresa Water Life agua viva.* Colombia, Bogotá.

Goyzueta, C. A (2020). *Situación del Turismo en municipios ante la presencia del Covid-19.*

Hacay, C. L., Gómez, G. A., y Espinoza, S. C (2020). *Conjunto básico de ítems en bioseguridad para empresas ecuatorianas ante COVID-19.* Samborondón-Ecuador.

Hernández, R. J (2017). *Cuando la alimentación se convierte en gastronomía. Procesos de activación patrimonial de tradiciones alimentarias.* España. Hernández, R. R., y Dancausa, M. (2018). *Turismo Gastronómico.*

ICTE, I. P (2020). *Medidas para la reducción del contagio por el corona virus SARS-COV-2.*

Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) (2020). Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARSCo V-2. Obtenido de https://www.mincotur.gob.es/es-es/COVID-19/GuiasSectorTurismo/Restaurantes.pdf

Instituto para la Calidad Turística Española. (2020). *MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS FRENTE AL COVID-19 EN SERVICIOS DE RESTAURACIÓN.* Madrid.

Javela, M. L., y Carreño, R (2017). *Análisis microbiológico en macerados de la mosca doméstica como portador de agentes microbianos en el restaurante la venada de la Universidad Sur colombiana sede central Neiva – Huila.* Colombia.

Jianyun, L. J., Kuibiao, L., Conghui, X., Wenzhe, S., Zhisheng, L., Deqian, Z., y Chao, Y. B. (2020). *Brote de COVID-19 asociado con aire acondicionado en restaurante, Guangzhou, China, 2020.* China.

Kravets, I., y Camargo, P (2015). LA IMPORTANCIA DEL TURISMO CULTURAL EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD NACIONAL. *Revista de Cultura e Turismo.*

Lomelí, L. M (21 de abril de 2020). *La Industria restaurantera frente al Covid-19.*

López, P. Y., Almaguer, L. O., y Fabier, Z. G. (2020). *Conocimientos de bioseguridad en tecnólogos activos en la asistencia de urgencias estomatológicas durante la COVID19.* Cuba.

Marciniak, R., y Sallán, G. J (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: Revisión de modelos referentes. *Revista Iberoamericana de educación a distancia*.

Martínez, T. G., y Vargas, S. J (2017). *La dimensión cognitiva importancia y trascendencia en la educación básica, secundaria y media técnica en las ciudadelas educativas.* Valle Tuluá.

Medina, X (2017). *Reflexiones sobre el patrimonio y la alimentación desde las perspectivas cultural y turística.*

Ministerio de Turismo. (2020). *Catastro turístico.*

Ministerio de Turismo, Ministerios de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación Control y vigilancia Sanitaria, y Galápagos., A. D (2020). *Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid19. Ecuador*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-REAPERTURA-AB-FINAL.pdf

Orellana, S. J., y Lalvay, P. T (2018). Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico. Caso Cantón Chilla, El Oro, Ecuador. *SciELO*.

Peña, C. S (2017). *Evaluación de los procesos de Higiene y Manipulación de alimento en el Cantón Nobol para proponer un plan de Capacitación según las normas INEN.*

Pierre, A. R., y Harris, P. R (2020). COVID-19 en América Latina: Retos y oportunidades. *SciELO*.

Ponce, V. B (2017). *Evaluación de la oferta gastronómica de la comuna de Ayangue para el desarrollo de un plan de promoción turístico.* Guayaquil.

Poveda, B. G., Rendón, P. J., y Castro, C. D (2018). INCENTIVO DEL TURISMO EN EL ECUADOR COMO UNA FUENTE DE EMPLEO, INCLUSIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE - SUSTENTABLE. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

Robles, F., y Gary, S (2019). *Estudio etnográfico de la gastronomía Kichwa en la parroquia Canelos, provincia de Pastaza.*

Rojas, C. M (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación.* Málaga- España.

Rojas, N. E (2015). *NIVEL DE CONOCIMIENTO Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD EN EL USO DE LA PROTECCION PERSONAL APLICADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA ESTRATEGIA NACIONAL DE CONTROL Y PREVENCION DE LA TUBERCULOSIS DE UNA RED DE SALUD.* Lima-Perú.

Sampieri, H. R., y Torres, C. P (2018). *Metodología de la investigación.* México.

Santiago, C. N., Romero, F. A., y Álvarez, G (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *UNIANDES EPISTEME*.

Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (2020). *Protocolo de bioseguridad por motivo de la pandemia Covid-19 para servicios turísticos de los establecimientos de Alimentos y bebidas (Restaurantes y Cafeterías).* Honduras. Obtenido de https://www.aguilarcastillolove.com/assets/covid19/honduras/documents/27.05.2020%20STSS%20-

%20Protocolo%20de%20Bioseguridad%20por%20motivo%20de%20Pandemia%20C ODVID-19%20para%20Servicios%20Tur%C3%ADsticos.pdf

Siddhartha, J (2020). Efecto de COVID-19 en la industria de restaurantes: Cómo hacer frente a la demanda cambiante. *SSRN*, 3.

Speth, C (2016). *El Análisis DAFO: Los secretos para fortalecer su negocio.*

Toledo, N (2016). *Población y Muestra.* México.

Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, C (2020). Resultados de la capacitación sobre la COVID-19. Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos, 2020. *SciELO*.

Vacas San Miguel, T (2017). *Hacia un turismo gastronómico sostenible en Segovia. Propuesta comunicativa para avanzar en la gobernanza y nuevos productos turísticos.*

Vázquez, O. P (2016). *Análisis histórico comparativo de la forma de preparación de los platos más destacados de la gastronomía ecuatoriana.* Quito: Universidad de las Américas, 2016.

Vea global PORTAL DE NOTICIAS. (2 de septiembre de 2020). Obtenido de https://vea.global/covid-en-bolivia-requisitos-para-los-restaurantes-que-Haran-entregas-a-domicilio/

Vergara, C. A., Díaz, G. M., Lobato, L. M., y Ayala, M. (2020). *Cambios en el comportamiento alimentario en la era del COVID-19.* México.

Viceministerio de Comercio Exterior (2020). *COVID-19 EN EL ECUADOR IMPACTO ECONÓMICO Y PERSPECTIVAS.* Ecuador.

Weller, J (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.*

Zeinab, J (2016). Rutas Gastronómicas y Desarrollo local: Un ensayo de conceptualización en Cataluña. *PASOS*, Vol. 14 N.º 5. Págs.1187-1198.

3.1 Apéndices y/o Anexos.

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZONICA DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA VIDA INGENIERÍA EN TURISMO

Encuesta dirigida a empresarios del sector de restauración

Agradecemos por su ayuda en la elaboración de este instrumento de medición. Por favor conteste las preguntas en base al requerimiento que se indica en el instrumento, le tomará un tiempo de 5 minutos y la información será manejada bajo reserva.

Coloque una X en el casillero en blanco que corresponda, de acuerdo a la siguiente escala:
5-Completamente de acuerdo
4- Algo de acuerdo
3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2-Algo en desacuerdo
1-Completamente en desacuerdo

Seguridad	5	4	3	2	1
1. ¿Se debe mantener limpio el ambiente donde trabajo?					
2.- ¿Se debe pedir información sobre salud en temas que no entiendo?					
3. ¿Debo a medida que cambien las circunstancias ir haciendo ajustes para mantener la seguridad de los clientes?					
4. ¿Se debe tener un programa de mantenimiento preventivo de equipos, particularmente los de bioseguridad y protección personal?					
5. ¿Considera el usar protección como: ¿anteojos de seguridad, guantes, máscaras, al momento de manipular los alimentos?					
6. ¿Son eficientes las medidas de bioseguridad mencionados por la autoridad competente?					
7. ¿Considero que son apropiadas las ventilaciones en el área de trabajo?					
8. ¿Considero que las instalaciones del establecimiento son seguras?					
Infraestructura					
9. ¿Considero que las salidas de emergencia tienen que estar marcadas claramente, sin obstáculos, sin cerraduras y bien iluminadas?					
10. ¿Pienso en remodelar si encuentro riesgos en las áreas de trabajo dentro del restaurante?					
11. ¿Considero que se debe tener lavabos en óptimas condiciones y un mantenimiento apropiado de limpieza?					

12. ¿Es apropiado que las mesas y plazas de trabajo se mantengan limpias e higiénicas?					
13. ¿Considero apropiado el uso de lavaderos, agua, jabón, toallas desechables y materiales de limpieza apropiados en su establecimiento?					
Cognitiva					
14. ¿Considero necesario el manual de bioseguridad establecido a los restaurantes?					
15. ¿Es eficiente los medios por los cuales se da a conocer como se transmite el Covid-19?					
16. ¿Considero cambiar los alimentos a consumir por el virus del Covid-19 en su menú?					
17. ¿Si un empleado de su establecimiento tiene el virus del Covid-19 ayudaría económicamente?					
18. ¿Pienso la información sobre el menú diario debería incluir detalladamente las normas actuales de bioseguridad?					
19. ¿Considero que las normas de bioseguridad pueden prevenir el contagio del Covid-19?					
Percepción de confiabilidad en el servicio de atención					
20. ¿Pienso que el uso de guantes, mandilones y mascarillas al atender a los clientes aumentaría la confianza en su establecimiento?					
21. ¿Debo mantener el área de preparación de alimentos en óptimas condiciones y limpio?					
22. ¿Es necesario mantener la limpieza y desinfección del establecimiento al iniciar la jornada?					
23. ¿Piensa que es importante eliminar los materiales contaminados en bolsas plásticas adecuadas?					
24. ¿Es necesario tener una estricta limpieza los utensilios bandeja y cubiertos con los que se ingiere la comida?					

Encuesta de Perfil Demográfico										
Datos personales:										
1	Edad:									
2	Genero:	Hombre		Mujer						
3	Lugar de nacimiento:			Lugar de residencia						
4	Procedencia del emprendedor:	Nacional		Extranjero						
5	Nombre del Establecimiento:									
6	Categoría del Establecimiento:									
		1 tenedor		2 tenedores		3 tenedores				
7	Número de personas que laboran en el establecimiento (incluyéndose Ud.):									
8	¿Cuál es su nivel de estudio?									
		Primaria		Bachillerato		Universidad		otros		
9	Aproximadamente, ¿Cuáles son los ingresos que tenía mensualmente antes de la pandemia?									
	Hasta 100 USD		Entre 100 y 300 USD		Entre 300 Y 500 USD		Entre 500 y 800 USD		Más de 1000 USD	
10	Aproximadamente, ¿Cuáles son los ingresos que tiene en la actualidad, durante la pandemia covid-19?									
	Hasta 50 USD		Entre 50 y 100USD		Entre 100 y 200 USD		Entre 200y 300 USD		Más de 500 USD	
11	¿Cuáles son las Innovaciones que ha hecho en el servicio de restauración por la situación de la pandemia?									
	Entrega de comida a domicilio		Distancia entre las mesas		Distancia entre las mesas		Usos de platos y cubiertos desechables		Uso de implementos de bioseguridad en el personal de trabajo	