



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Licenciada en Administración de Empresas

Tema:

**Diseño de Modelo de Gestión Estratégico para el sector hotelero de Esmeraldas
post Covid-19**

Autora:

Gladys Irene Suarez Cedeño

Directora de Trabajo de Titulación:

Ing. Nadia Angulo. Mgs.

2023

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, gracias a Dios por darme esta oportunidad.

Gracias a mi abuela por ser mi pilar fundamental y por todo su amor, comprensión, sacrificio, apoyo incondicional y ánimo constante para seguir en este camino de aprendizaje.

Gracias a mi hijo por ser una inspiración y un motivo para mejorar

Gracias a la Universidad Politécnica de Guayaquil por darme la oportunidad de estudiar y desarrollarme como profesional

A todos los que hacen posible este objetivo, con todo el amor del mundo

¡Gracias!

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a:

Dios, gracias por guiarme porque, contra viento y marea, me permitió alcanzar uno de mis ansiados sueños.

Gracias a mi abuela por todo su trabajo, sacrificios y ejemplo de lucha y perseverancia y a mi hijo por ser el impulso y la fuerza para seguir adelante y alcanzar mis metas.

Gracias a mis tíos Walter y Javier Cabezas, quienes han confiado y apoyado en mí a lo largo de mi carrera y me han permitido culminar una etapa más de mi vida.

A todos ustedes dedico el producto de mi esfuerzo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Gladys Irene Suarez Cedeño

MODELO DE GESTIÓN PARA MICROEMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DE ESMERALDAS POST COVID-19

Gladys Irene Suarez Cedeño
k_s_smebaby@outlook.com

RESUMEN

El presente artículo tuvo como objeto de estudio al sector hotelero de la ciudad de Esmeraldas, donde se analiza su actualidad en cuanto al modelo de gestión de los mismos, por lo tanto, el objetivo general de este artículo fue diseñar un modelo de gestión para microempresas del sector hotelero de Esmeraldas post covid-19 a fin de mejorar la competitividad en el mercado. Para el cumplimiento de este objetivo se llevó a cabo una metodología basada en la investigación descriptiva con un diseño no experimental, donde se hizo además, uso de la técnica de la observación directa para identificar el actual modelo de gestión de los hoteles Esmeraldeños. Como principales resultados se obtuvo que se existen falencias tanto en el ámbito de atención al cliente como administrativo y de bioseguridad, por lo tanto, se ha desarrollado una propuesta para mejorar el actual modelo de gestión hotelera.

Palabras clave: Modelo de gestión, microempresas, sector hotelero, Esmeraldas, post covid-19.

INTRODUCCIÓN

El turismo es fundamental para el éxito de muchas economías en todo el mundo, ya que aumenta los ingresos, crea miles de puestos de trabajo, desarrolla la infraestructura de una nación y siembra las semillas del intercambio cultural entre extranjeros y ciudadanos (López, et al, 2021). Este sector genera muchas fuentes de trabajo. Muchos turistas viajan para experimentar la cultura, las diferentes tradiciones y la gastronomía del destino. Esto es muy beneficioso para los restaurantes, centros comerciales y tiendas locales.

Por otro lado, “el turismo crea un intercambio cultural entre turistas y ciudadanos locales. Las exposiciones, conferencias y eventos suelen atraer a extranjeros. Las autoridades organizadoras generalmente obtienen ganancias de las tarifas de registro, la venta de regalos, los espacios de exhibición y la venta de derechos de autor de los medios” (Villacis, 2022). Además, los turistas extranjeros aportan diversidad y enriquecimiento cultural al país anfitrión. Es innegable el efecto que el turismo tiene en la salud económica de los países y Ecuador no es la excepción. De acuerdo con el Ministerio de Turismo (2020) para “el año 2019 el Ecuador presentó un movimiento de ingresos de divisas por turismo receptor estimado en \$2.287,50 miles de millones de dólares”.

En este contexto, el turismo en América Latina y el Caribe enfrenta una serie de problemas que requieren urgente acción inmediata para eliminar fenómenos en la gestión y gobernanza, el desarrollo humano, la cultura, la naturaleza y la prestación de servicios turísticos; la falta de Existen grandes falencias en estos aspectos. de la estrategia de desarrollo. Además, uno de los problemas más notorios es que no se aprovechan las potencialidades del patrimonio natural con fines recreativos y turísticos, es decir, no se habilitan sitios naturales con potencial turístico, de manera que los valores recreativos, ecológicos y paisajísticos de las varias áreas naturales, por no hablar de los turistas (Álvarez, 2014).

En Ecuador, Muñetón (2019), “el presidente de Fenacaptur manifestó que actualmente se

atraviesa una grave crisis política y social, por lo que también se afecta tanto el turismo a nivel nacional que el índice de ocupación de los hoteles no supera el 5%, y sobre el tráfico se detienen aviones en varias ciudades, turistas varados. Las razones de estos resultados son la falta de una promoción adecuada y efectiva y la poca o nula planificación a mediano y largo plazo” (p. 21).

De esta manera surge el problema de fortalecer el turismo, pero aún existen algunos problemas que limitan el desarrollo de las actividades turísticas, tales como: falta de infraestructura en ciertos sectores, falta de operadores o agencias especializadas que brinden información a los turistas, y falta de publicidad. Por tal motivo, el objetivo de este trabajo es fortalecer el sector hotelero de la ciudad de Esmeraldas con el fin de realizar un diagnóstico actual del sector e implementar una estrategia y plan de acción a largo plazo (Sanchez & Santiago, 2022).

Catalano (2017) muestra “la estrecha relación entre el turismo y el desarrollo sostenible, y el propósito de este último concepto es introducir con fuerza el turismo como una herramienta para lograrlo”. En este sentido, el turismo como menciona Valenzuela (2017), se observó que estaban particularmente interesados en la imagen que brinda la economía basada en la hotelería, ya que en esta industria tiene la capacidad de mejorar la infraestructura urbana y general, proporcionar mejoras de accesibilidad dentro de la industria hotelera y así hacerla más competitiva.

Para 2022, el estudio tiene un **alcance**, que se realizará en Esmeraldas. Se espera que participen microempresarios de la industria hotelera.

Es por esto que, la **pregunta de investigación** que se plantea en el estudio es ¿Cómo beneficiaría el diseño de un modelo de gestión estratégico para el sector hotelero de Esmeraldas post Covid-19?

Para ello se plantea como **objetivo general**, el diseñar un modelo de gestión para microempresas del sector hotelero de Esmeraldas post covid-19 a fin de mejorar la competitividad en el mercado. Para dar cumplimiento al mismo se establecen los siguientes **objetivos específicos**,

a) Analizar la situación actual de la gestión hotelera de la ciudad de Esmeraldas dentro del enfoque post covid-19; b) Identificar herramientas, técnicas y metodologías de gestión que mejoren la competitividad de organizaciones y empresas; c) Elaborar un modelo de gestión mediante las herramientas y técnicas seleccionadas y analizadas para las microempresas del sector hotelero de Esmeraldas post covid-19.

MARCO TEÓRICO

Modelo de gestión

Cada empresa adapta un único y propio modelo de gestión, mismo que contiene los componentes necesarios según su sistema de administración y cultura gerencial, un modelo es una base que se implementa en las organizaciones y pretende ser una herramienta para los administradores de gestión que les guíe y permita ser más competitivos en el mercado (Gardey, 2020).

“La innovación también se considera una de las vertientes que ayudan al aprendizaje de las empresas y a su fortalecimiento en el mercado de las tecnologías de la información. Para que esta estrategia empresarial tenga éxito, se debe contar con mano de obra altamente especializada, capacitada y certificada” (Tello & Perusquia, 2016, p. 23).

Gestión hotelera

Le gestión hotelera hace referencia al medio de planificar, controlar, coordinar y evaluar todos los aspectos concernientes al sector hotelero, partiendo de la gestión administrativa de la empresa pero con un direccionamiento específico a la creación de valor turístico.

Los autores Orihuela, García, & Vergara destacan, una serie de modelos de gestión destinados al sector turístico, expuestos en la Tabla 1.

Tabla 1.

Modelos de gestión hotelera

No.	Modelos de gestión	Descripción
1	Cuadro de Mando Integral	Es una herramienta de gestión empresarial utilizada para medir la situación y evolución de la empresa desde el punto de vista global. El tablero proporciona una amplia gama de métricas gráficas y numéricas (controles, finanzas, inventario y otras áreas de la empresa) que brindan una visión holística en tiempo real para ayudar a los usuarios a tomar decisiones de gestión.
2	Modelo de Direccionamiento Estratégico para la Innovación (MDEI) de las pequeñas y medianas empresas (pymes)	Es un modelo y herramienta metodológica para identificar insumos clave para la planificación estratégica de una organización, ya que proporciona un proceso de toma de decisiones sistemática, racional y objetiva.
3	Inteligencia estratégica	El término se ha utilizado tradicionalmente en contextos militares y de defensa e incluso como "secreto de Estado", aunque también hay opiniones académicas y administrativas.
4	ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	Esta norma internacional alienta el uso de un enfoque basado en procesos en el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.
5	ISO 9004:2018 Gestión de la Calidad	Liderar organizaciones para lograr el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio.
6	ISO 56002:2019 Gestión de la innovación Sistema de Gestión de la Innovación	Es un nuevo modelo de sistema de gestión que se centra en la innovación.
8	Modelo de innovación Quíntuple Hélice	Representa una interacción colectiva, un intercambio de conocimientos, que incluye cinco subsistemas o espirales: (1) el sistema educativo; (2) sistema económico; (3) el entorno natural; (4) sociedad basada en los medios y la cultura y/o sociedad civil, y (5) sistema político.

Nota. Obtenido de (Orihuela, et al, 2021).

Hotel

Un hotel es un espacio en el cual se brinda el tipo de alojamiento que se adapte a las necesidades de los huéspedes tales como: estadía, alimentación y recreación. Es así como, estos

establecimientos logran objetivos importantes: crear fuentes de ingresos, generar empleos y brindar beneficios sociales. El hotel también se esfuerza por generar ingresos al brindar y entregar sus servicios, creando buenas expectativas para que los huéspedes adquieran el servicio, pero esto solo se puede lograr con el apoyo de todo el personal operativo (Loor & Molina, 2022).

Desde el punto de vista de la calidad, el nivel de satisfacción de los usuarios del hotel estará determinado no solo por la clasificación formal sino también por una combinación de factores, entre los que se puede distinguir un enfoque de fácil uso individual, la limpieza y el confort de las instalaciones, en especial de las habitaciones, respetan el medio ambiente (Larraiza, 2017).

Afectaciones del Covid-19 en el sector hotelero

Mucho se ha hablado del impacto de la irrupción del coronavirus en el mundo, no solo por el alto número de contagios y muertes que ha causado, sino también por su impacto económico. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), una de las industrias turísticas más afectadas sugiere que las llegadas de turistas podrían caer entre un 20% y un 30% en 2020. En este contexto, los principales mercados de distribución de Ecuador (Estados Unidos, Perú, Colombia y España) se verán reducidos, lo que significa alrededor de 450.000 turistas internacionales menos (Manrique, 2020).

El sector ha sufrido diversos impactos en los últimos 20 años, como el síndrome respiratorio agudo severo en 2003, la crisis económica mundial en 2009 y el terremoto en Ecuador en 2016, este último tuvo un gran impacto y tardó casi 6 meses en recuperarse. En todos estos casos, el turismo logró un alto grado de resiliencia porque su crecimiento fue sostenido. Sin embargo, la crisis resultante fue diferente debido a la incertidumbre global generada por la pandemia del Covid-19 cuando llegó a su fin (Echeverri, Londono, & Piedrahita, 2017).

De acuerdo con la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador (2020), que muestran los coletazos de la nueva realidad mundial del turismo, se espera que la

recuperación del turismo comience en marzo de 2021, cuando la gente sienta miedo y esté más inclinada a viajar.

Industria hotelera en el Ecuador

Los orígenes se remontan a 1955, cuando un grupo de hoteleros guayaquileños decidió crear y conformar una organización nacional que uniera y representara los intereses de la industria hotelera. Posteriormente, la Asociación Nacional de Hoteles del Ecuador (cuya sigla AHOTEC se utiliza desde sus inicios) amplió sus actividades, promoviendo a nivel nacional e internacional con el fin de fortalecer su imagen y representación (Icaza, 2017).

En los últimos diez años, entre 2010 y 2020, Quito y otras ciudades del país han visto una serie de establecimientos de alojamiento, como el Hotel Oro Verde, que luego fue comprado por la cadena suiza y llamado Swiss Hotel, también Radisson, Marriot, La llegada de grandes cadenas hoteleras como Sheraton sin duda ha cambiado la imagen y el ambiente de las ciudades en las que se ubican (González E. , 2019).

En Ecuador, el turismo se ha convertido en los últimos años en una opción para lograr el crecimiento económico del país, sin embargo, la llegada de la pandemia del Covid 19 representa un estancamiento en el sector. El Ministerio de Turismo (2018), dijo que creció un 11%, aportó \$ 2,392 millones a la economía y se mantuvo como el tercer mayor generador de ingresos no petroleros después de las bananas y los camarones. El turismo en Ecuador generó 722.935 puestos de trabajo, de los cuales el 48,05% fueron asalariados y el 51,95% por cuenta propia. Asimismo, el turismo aporta el 4,06% del total de los ingresos tributarios netos de la economía nacional (Marquez, et al, 2020).

Modelo de gestión del sector hotelero

“El modelo de gestión turística revela una metodología que garantice la gestión sostenible del turismo, principalmente a través de la planificación y organización del trabajo, el proceso de

diagnóstico territorial y la realización de investigaciones en profundidad para obtener las mejores estrategias con el fin de aplicarlas a los diferentes ejes locales, este ayuda a promover el desarrollo comunitario” (Sangucho & Ruiz, 2020).

La función principal del modelo de gestión es integrar y generar actividades que involucren a los agentes internos y externos a través de soluciones y políticas de mejora continua. Por razonamiento, se ha mencionado que la gestión comienza con establecer la iniciativa en el lugar de trabajo y adquirir procesos para garantizar una estrategia basada en mecanismos tácticos y operativos que permitan la implementación y evaluación de la gestión (Carballea, 2021).

En base a estos criterios, podemos definir el modelo de gestión de la industria hotelera como una herramienta que debe adaptarse a las características del negocio, estandarizar el proceso y lograr la máxima satisfacción del usuario en términos de calidad del servicio.

De acuerdo a Galeas & Pulley (2021), Un modelo de gestión es una herramienta que “permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado” para el diagnóstico organizacional, ya que define los procesos a través de los cuales se pueden orientar mejor los recursos y las organizaciones para optimizar los beneficios y la rentabilidad esperada. esfuerzos de crecimiento. Las principales funciones del modelo de gestión son: la planificación a largo plazo, la gestión con base estadística y el desarrollo de la organización, que logra funcionar de manera consistente con el sistema al momento de realizar las operaciones ya que logra optimizar los procesos internos y organizaciones externas.

Por otro lado, el modelo de gestión intenta interactuar como un sistema en las actividades turísticas de un territorio a través de la planificación organizada de los actores directos e indirectos para conformar procesos estratégicos capaces de satisfacer las necesidades de los turistas y lograr resultados.

Competitividad

Competitividad empresarial se puede definir como la capacidad que tienen las empresas para producir bienes y servicios de forma eficiente, existen dos tipos principales de competitividad empresarial, la primera la competitividad estructural, la cual está relacionada con la calidad del sistema interno de la organización y la segunda es la competitividad económica, la cual se define como la capacidad de la organización para ofertar productos a un coste justo y evitando los riesgos directos vinculados a la naturaleza del negocio (Clavijo, 2019).

Michael Porter (1998) citado en (Castellanos et al., 2016) se refiere a la competitividad con el siguiente concepto “la producción de bienes y servicios de mayor calidad y menor precio que los competidores domésticos e internacionales, lo que se traduce en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener o aumentar los ingresos reales” (p. 3).

Para lograrlo es necesario establecer la diferenciación en los diferentes roles de producción o prestación de servicios, donde se logre mantener una óptima productividad, mediante la identificación de límites, alcances y talentos que se requiere (Clavijo, 2019).

“Según Michael Porter la competitividad es igual a productividad; investigaciones realizadas a empresas, establecieron que su competitividad reside en la capacidad de crear valor en el corto plazo. Esta creación de valor debe ampliarse a mediano plazo, a través de la implementación de estrategias que ayuden a lograrlo, esto permitirá la permanencia de la empresa en el largo plazo” (Díaz, Quintana, & Fierro, 2008).

El Turismo

“Acorde al diccionario de la Real Academia de la Lengua el turismo es la actividad de viajar por placer, así también es considerado como el conjunto de interacciones humanas con el fin recreacional” (Entorno turístico, 2015).

La Organización Mundial del Turismo expresa que el turismo se efectúa por motivos de ocio,

negocios y otros, donde las personas durante los viajes realizan actividades que permanecen en lugares fuera del entorno habitual durante menos de un año continuo (Azevedo, 2018).

Durante casi una década, mientras que muchos países han atravesado una crisis económica, el turismo ha tenido una trayectoria ascendente, convirtiéndose en uno de los sectores económicos más sostenibles y de más rápido crecimiento. Se estima que el turismo ha logrado una facturación constante igual o superior a las exportaciones de petróleo, la producción de automóviles y la producción de alimentos, y se ha convertido en uno de los sectores más importantes de la economía mundial. La industria del turismo aporta el 10% del producto interno bruto (PIB) a nivel mundial, 1 de cada 11 empleados está involucrado en trabajos relacionados con el turismo, lo que genera más de 1,5 billones de dólares estadounidenses en exportaciones y compone el 7% del comercio internacional y el 30% de los servicios prestados, lo cual señala la relevancia de la participación en la economía a escala global (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017).

Alojamiento turístico

El reglamento de alojamiento turístico señala que:

“Es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (Ministerio de turismo, 2016, p. 2).

Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico según el Ministerio de Turismo del Ecuador.

a) **Hotel:** El surgimiento de estos hoteles está relacionado con la innovación del concepto hotelero clásico, caracterizado por la estandarización del sistema durante décadas. A través del servicio al cliente que se genera se reconoce como uno de los factores más importantes que determinan la competitividad de los hoteles boutique. Los servicios de alojamiento se consideran una responsabilidad social. Damos la bienvenida a viajeros de otros lugares que no cuentan con

un alojamiento seguro (Luján, et al, 2019).

b) **Hostal:** Se define como un alojamiento turístico ubicado en una edificación existente o nueva con valor histórico, cultural y/o arquitectónico que destaca sus características y/o medioambientales. Servicios residenciales en unidades residenciales amuebladas con servicios de recepción, servicios privados de salud, comidas ligeras y puede tener o no un restaurante (Monagas & Alemán, 2018).

c) **Hostería - Hacienda Turística - Lodge:**

Hostería. – En el caso de las hosterías son lugares que cuentan con pocas habitaciones. Un hotel, por otro lado, es más grande, mientras que un pub o posada es un tipo de hotel pequeño y de clase baja (Chinas, 2021).

Hacienda turística. - Establecimientos de alojamiento turístico situados en zonas próximas a parajes naturales o núcleos densamente poblados cuyas instalaciones ofrezcan servicios de alojamiento en habitaciones privadas con baños y aseos privados y/o compartidos, según su categoría. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantener actividades típicas del campo como la siembra, huertas orgánicas, paseos a caballo, actividades culturales patrimoniales, vínculos con las comunidades locales, etc.; permitiendo disfrutar del placer del contacto directo con la naturaleza. dispone de aparcamiento y presta servicios de restauración, pero no afecta a la prestación de otros servicios complementarios.

Lodge. – Una de las características de un hotel boutique es su ubicación en la ciudad, ya que suelen estar ubicados en las principales ciudades y distritos comerciales muy concurridos; otra es su arquitectura y diseño, que son elegantes y en ocasiones suelen tener una apariencia temática. El ambiente y la decoración pretenden brindar un ambiente íntimo que crea una arquitectura propia. El servicio personal es otra opción; diseñado para anticipar los deseos de los clientes que se consideran invitados y amigos (Monatus Hotel, 2016).

Establecimientos de alojamiento turístico que ofrecen alojamiento en habitaciones privadas o chalets, con baños y aseos privados y/o compartidos, según su categoría. Situada en un entorno natural, el paisaje es privilegiado y en armonía con el entorno. Es un enclave para excursiones organizadas como observación de flora y fauna, cultura local, paseos por senderos, etc.

d) Resort. – Disponer instalaciones las cuales se encuentren apropiadas con el fin de la recepción temporal de huéspedes. Suele contar con instalaciones deportivas y de ocio adicionales rodeadas del entorno natural para distraer a los visitantes del recinto en el que se alojan. Sin embargo, muchos hoteles ya cuentan con este tipo de opciones de entretenimiento, y en muchos casos, los mejores resorts también (Catalonia, 2017).

Es un complejo turístico que ofrece servicios de alojamiento en habitaciones privadas con baño y aseo privado, cuyo objeto principal es la prestación de actividades de ocio, entretenimiento, deporte y/o descanso, en un entorno natural, dispone de todo tipo de instalaciones, equipamientos y varios servicios auxiliares ocupan toda la propiedad. **Refugio.**

– Un refugio es un lugar con habitaciones ya sean privadas o compartidas, las cuales cuentan con baño privado, comedor, cocina y sala; generalmente se encuentra en montañas y reservas naturales (Mariño, Llerena, & Proaño, 2021).

f) **Campamento turístico.** - Use tiendas de campaña en esta área, hay al menos un baño y un inodoro compartidos cerca del área de campamento, brinda instalaciones de ocio y recreación al aire libre (Mariño, Llerena, & Proaño, 2021).

g) **Casa de huéspedes.** – cuenta con una sala privada para cenar con un baño y un aseo separado; tiene un mínimo de dos y un máximo de cuatro habitaciones es un aspecto tradicional, los precios varían acorde a las dimensiones de calidad y confort (Mariño, Llerena, & Proaño, 2021)

METODOLOGÍA

Se utilizó un diseño no experimental para crear un estudio sistemático porque no se manipularon las variables del estudio, pero el enfoque se centró en un análisis descriptivo de las características clave de la pregunta de investigación, como la falta de un modelo de gestión hotelera para mejorar el acceso al turismo. a información y conclusiones para desarrollar recomendaciones de mejora.

Se seleccionarán los tipos de estudio, se ajustarán los métodos y diseños para que tengan la relación correcta. Por lo tanto, los tipos de investigación utilizados en este trabajo son la investigación descriptiva, la investigación bibliográfica y la investigación de campo. Tienen características que satisfacen las necesidades de investigación.

Por un lado, según Balestrini (2016) la investigación descriptiva consiste en llegar a establecer las situaciones, hábitos y convenciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, métodos y personas. El propósito no se limita a la recolección de información, sino a pronosticar e identificar las relaciones que existen entre dos o más variables. Es por eso que mediante el uso de esta investigación se realizará una descripción del impacto del turismo.

De igual manera, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionaron que la principal característica de la investigación documental es la reflexión sistemática del problema usando diferentes tipos de documentos que estudian el tema en cuestión. En el presente estudio se utilizará información de diversas fuentes bibliográficas sobre temas relacionados con el impulso del turismo.

Finalmente, Baena (2014) señala que “la investigación de campo es aquella que se realiza en el ambiente natural del objeto de estudio, permitiendo al investigador obtener datos más confiables, seguros, descriptivos y que representen el problema en su máxima expresión.

En el estudio a realizarse, la investigación de campo se llevará a cabo al recolectar la información directamente en el sector de estudio”.

El presente trabajo investigativo propone un abordaje cualitativo. La investigación cualitativa es exploratoria. Se utiliza para comprender las razones, perspectivas y motivaciones subyacentes. Proporcionar información sobre el problema o ayudar a desarrollar ideas o hipótesis para una posible investigación cuantitativa. La investigación cualitativa también se utiliza para revelar tendencias en pensamientos y opiniones, y para profundizar en los problemas. Los métodos de recopilación de datos cualitativos varían según el uso de técnicas no estructuradas o semiestructuradas (Vera, 2013).

Según, Cabezas, et al, (2018), población es la suma total de un fenómeno en estudio, incluye todas las unidades de análisis que componen dicho fenómeno, y debe ser cuantificada para un estudio que integre un conjunto de N entidades que participan de una determinada característica, denominada composición poblacional. Asignado al fenómeno objeto de investigación suma.

La población para este artículo es la ciudad de Esmeraldas con empresas hoteleras calificadas de 4 y 5 estrellas debido a que su población es menor a la establecida para aplicar la fórmula de cálculo de un universo de muestra poblacional limitado. Aplicando un muestreo no probabilístico, que sugiere que el investigador puede elegir su muestra de estudio a su conveniencia, se decidió trabajar con cinco de los hoteles más conocidos de la ciudad, como se describe a continuación.

Tabla 2.

Descripción del sector hotelero

Hotel	Categoría	Principales servicios
Las Palmas	5 estrellas	Dispone de piscina, gimnasio y habitaciones con TV de plasma y conexión Wi-Fi gratuita, restaurante.
La Bocana	5 estrellas	Las habitaciones y suites amplias cuentan con un sofá cama. Ofrece Wi-Fi gratis, un gimnasio, un centro de negocios y estacionamiento gratuito. También hay una terraza panorámica al aire libre con piscina y bañera de hidromasaje.
GHL Relax Hotel Makana Resort	4 estrellas	Piscina, spa y gimnasio, habitaciones para no fumadores, parking gratuito, bar, servicio de habitaciones, salas de reuniones y un delicioso desayuno.
Hotel Perla Verde	4 estrellas	Ofrece servicios de piscina interior y exterior, servicio de lavandería, centro de negocios, servicio a la habitación, restaurante, jacuzzi y bar.
Hotel Soberao	4 estrellas	Ofrece servicios de restaurante, spa con diversos tratamientos, sauna, gimnasio, servicios de vapor y masajes, casino con máquinas y juegos de azar, servicio de lavandería, estacionamiento e Internet.

Elaborado por: Suarez (2022)

Se utilizaron métodos de entrevista para la recolección de datos. Según (González & Viñan, 2021), la entrevista es un método en el que los investigadores intentan obtener información a través de métodos verbales, directos e individualizados. Durante la entrevista se realizarán preguntas de interés para los investigadores sobre el tema de investigación.

RESULTADOS

Después de evaluar el hotel, se puede observar que si el hotel cuenta con un equipamiento moderno, se puede considerar que los detalles finales de la infraestructura interior del hotel están en todas partes. Respecto a la amabilidad del personal del hotel, por lo observado se puede concluir que el trato que recibieron por parte del personal de atención al cliente no fue satisfactorio.

En cuanto a la resolución de problemas, se cree que estas necesidades existentes no han sido cubiertas, o incluso no resueltas a tiempo. Para la resolución del servicio del hotel, las solicitudes o solicitudes no fueron resueltas a tiempo, incluso por primera vez, los clientes esperan que el problema se resuelva de inmediato.

Comunicación interna sobre tiempos de espera de clientes, los resultados muestran a su vez, se puede considerar que en algún momento un socio comunica sobre tiempos de espera o un cliente busca específicamente a alguien en el hotel, por otro lado, se considera que el tiempo de espera no es suficiente para resolver los problemas del cliente, o incluso el problema del cliente.

Por otro lado, los resultados obtenidos indicaron que el hotel tarda hasta 45 minutos en atender a los potenciales clientes, lo que muchas veces genera molestias a los usuarios. Uno de los objetivos del hotel es brindar un buen servicio con agilidad y eficiencia en la respuesta, sin embargo, los clientes perciben lo contrario ya que no están actualizados y el personal no está dispuesto a atender las solicitudes de quejas, inconvenientes o demandas.

Se observa que en los hoteles no hay normas de bioseguridad implementadas, los empleados manifiestan que no han sido capacitados con normas de seguridad para prevenir el covid-19, tampoco le han proporcionado equipos de protección, tampoco tiene

procedimientos de desinfección. Pero si poseen señaléticas de distanciamiento y tienen acceso a realizar llamadas telefónicas de emergencia.

Otras de las carencias que tiene es no poseer de un encargado de un termómetro infrarrojo, además, de no tener como obligación la toma de temperatura. También manifestaron de utilizar sus propios utensilios como mascarilla y gel antibacterial para el cumplimiento de sus labores. La información de las normas de bioseguridad en los hoteles es escasa.

Las áreas son desinfectadas más de lo normal, pues con esto de la pandemia tomamos medidas más rigurosas para cuidar la imagen del lugar. Esto quiere decir que la limpieza se realiza con más frecuencias. Solo a los clientes se les entrega un frasquito del antibacterial que un obsequio dentro del kit de limpieza persona que damos a los clientes. En el caso del personal no lo hemos implementado aun, cada colaborador trae su propia mascarilla.

Al ingreso hay una alfombra para desinfectarse al entrar, en la recepción reciben al cliente, le toman la temperatura y luego el cliente realiza la consulta de las habitaciones y los servicios que le incluye el hospedaje. Si el cliente se hospeda, luego le entregamos el kit de limpieza que se les lleva a la habitación.

Los hoteles cumplen con las normas básicas de desinfección y distanciamiento. Lo que si no se maneja un régimen como política. Pero si es para mejorar la afluencia de personas a mi hotel y ofrecer esa confianza a los clientes, si estoy dispuesto a seguir las recomendaciones.

Se pudo observar que los hoteles realizan normas básicas de desinfección, pero no lleva un protocolo como política interna, las actividades de prevenir el contagio del covid-19 lo realiza por la información general obtenida en los medios, los empleados utilizan sus propios utensilios de prevención como el uso de mascarilla y gel antibacterial. El Hotel solo les

proporciona opciones como alcohol para uso personal, y en el área de limpieza utiliza de cloro y detergente para la desinfección del lugar. El Gerente posee escasa información de la forma correcta de llevar un protocolo para un Hotel.

CONCLUSIONES

Un hotel que está verdaderamente comprometido con una cultura de servicio de clase mundial hará todo lo posible para establecer estándares de servicio que enfatizan la excelencia para cada huésped. Uno de los factores clave que separa un gran servicio de un servicio verdaderamente excelente es la consistencia. Consistencia significa repetibilidad. Un gerente general de hotel exitoso debe asegurarse de que, en cualquier situación dada, el personal del hotel sepa cómo responder adecuadamente y tomar las medidas apropiadas. Ya sea por la mañana, por la tarde o por la noche, el fin de semana o entre semana, llueva o truene, no importa quién esté trabajando ese día.

En una industria obsesionada con el servicio, los hoteleros conocen bien el valor de brindar una experiencia excepcional a los huéspedes. Menos conocidas son las nuevas realidades sociales y profesionales y las tecnologías innovadoras que pueden impulsar los esfuerzos de los hoteles para brindar experiencias memorables a los huéspedes en un mercado cada vez más competitivo. Destaca cinco formas de mejorar la calidad del servicio del hotel y garantizar que siempre brinde un servicio excepcional a los huéspedes de su hotel:

- Trata a cada invitado como un VIP: No todos pueden ser celebridades, directores ejecutivos o miembros de la realeza, pero al tratar a cada invitado como un VIP, garantizar que será una experiencia memorable y positiva que querrán volver a experimentar. Entrene a su personal para que sea atento, receptivo y tenga un sentido de urgencia para todos, independientemente de su "estado". A cambio, sus invitados lo recompensarán con su patrocinio, lealtad y, mejor aún, referencias. Una ventaja adicional: cuando un huésped se

siente genial y especial, los factores secundarios que pueden surgir se vuelven menos importantes (por ejemplo, habitación pequeña, ubicación mediocre, etc.).

- **Hacer de la capacitación una prioridad diaria y no solo un evento de una sola vez:** Esto puede parecer una tarea imposible en una industria donde la mayoría de los empleados ya exceden las horas de trabajo razonables. Lo que viene al rescate es la nueva tecnología que brinda capacitación de alta calidad que no requiere un compromiso a largo plazo. Un número creciente de hoteles está viendo los beneficios de combinar los métodos tradicionales de capacitación de los empleados con soluciones de capacitación justo a tiempo, como los sistemas de apoyo al desempeño (PSS).

- **Proporcionar un servicio de atención al cliente personalizado:** La consistencia no significa que todos los huéspedes deban recibir el mismo servicio. La verdadera excelencia en el servicio requiere personalización, haciendo que cada cliente sienta que nadie es más importante que él o ella en ese momento. Un agente de recepción que pueda reconocerlo o llamarlo por su nombre, ansioso por ayudarlo, recordar sus preferencias y brindarle información valiosa son activos importantes que marcan una gran diferencia.

- **Crear un comienzo positivo para los nuevos empleados:** Estudios recientes muestran que las tasas de rotación de empleados se encuentran entre las más altas de la industria hotelera, con tasas de rotación promedio que alcanzan el 31 % en Ecuador y el 34 % en América Latina (Tripadvisor, 2021). Esta rotación constante de personas es muy disruptiva y puede provocar pérdida de productividad, baja moral y un servicio al cliente deficiente, sin mencionar el daño a su balance final. Para combatir la pandemia, los principales hoteles están repensando cómo abordan la incorporación.

- **Medir el desempeño del servicio al cliente:** Debe trabajar duro para determinar qué tan rápido puede atender las solicitudes y preguntas de los huéspedes. Según una encuesta de servicio al cliente, el 69 % de los clientes define un buen servicio al cliente como la solución de sus problemas de manera rápida y eficiente. Con las soluciones Performance Support, los gerentes de hotel pueden asegurarse de que sus empleados siempre tengan el conocimiento que necesitan. Con una guía de procesos sensible al contexto adaptada a las conversaciones reales, los agentes de primer plano respaldados por el rendimiento pueden ofrecer rápidamente soluciones óptimas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, V., Marín, I., & Ordóñez, K. (2018). *Comunicación turística 2.0 en Ecuador. Análisis de las empresas públicas y privadas*. Obtenido de Revista Latina de Comunicación Social: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6363531>
- Álvarez, C. (2014). *El turismo y la problemática*. México: Entorno turístico.
- Andrade, A. (2015). *Modelo de gestión administrativo financiero en la hacienda Chorlaví provincia de Imbabura cantón Ibarra*. Retrieved from Universidad Uniandes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1670/1/TUICYA001-2015.pdf>
- Araque, M., & Cruz, L. (2016). *Planificación estratégica de la empresa Aica*. Universidad de las Fuerzas Armadas , Sangolquí. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10280/1/T-ESPE-048402.pdf>
- Azevedo, I. (2018). *Directrices para la elaboración de definiciones terminológicas*:. Obtenido de Revista Digital Internacional de Lexicología: <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/ReDILLeT/article/view/22220/21820>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Balestrini, M. A. (2016). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Caracas: Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Carballea, M. (2021). Pautas para el diseño de un modelo de gestión hotelera que incorpore la innovación en entidades del mintur en la Habana. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, pp. 212–224.

Catalano, B. (2017). Turismo Sostenible: una perspectiva realista y reflexiva desde las ciencias sociales. . *Cuadernos del pensamiento crítico latinoamericano No. 51*, 1-4.

Catalonia. (10 de Mayo de 2017). *Diferencia entre Hotel y Resort*. Obtenido de <https://www.cataloniahotels.com/es/blog/diferencia-entre-hotel-y-resort/>

CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19 emergencia y reactivación*. Naciones Unidas. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/ppt_covid_empresas_y_sectores_gs_v3.pdf

Chinas, D. (5 de Abril de 2021). *¿Cuál es la diferencia entre un hotel y una hostería?* Obtenido de <https://aleph.org.mx/cual-es-la-diferencia-entre-un-hotel-y-una-hosteria>

Clavijo, C. (2019). *Competitividad empresarial: 4 estrategias para tu negocio*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>

Díaz, G. A., Quintana, M. D., & Fierro, D. G. (2008). Las cinco fuerzas de la competitividad. *INNOVA Research Journal*, 145-161. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>

Echeverri, C., Londono, N., & Piedrahita, M. (2017). *Impacto del e commerce en el turismo en los últimos 3 años*. Antioquia : Tecnológico de Antioquia .

Entorno turístico. (2015). Obtenido de 8 definiciones para entender qué es el turismo:
<https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>

Galeas, J., & Pulley, O. (2021). *Modelo de gestión para el uso adecuado del espacio turístico del Malecón 2000*. Guayaquil: Universidad Católica de Guayaquil .

Gardey, J. P. (2020). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20modelo%20proviene%20del%20concepto%20italiano%20de%20modello.&text=Por%20lo%20tanto%2C%20un%20modelo,la%20administraci%C3%B3n%20de%20una%20entidad.>

González, C., & Viñan, C. (2021). *Modelo de gestión para el sector hotelero de la ciudad de Zaruma frente a la realidad de post covid*. Zaruma: Universidad Técnica Particular de Loja.

González, E. (2019). *Diseño de un sistema de control interno aplicado al Hotel Laguna Azul*. Quito : PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

Icaza, D. S. (2017). *Análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de contribución al desarrollo social y económico del cantón Salinas durante el periodo 2014*. Milagro: Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro.

Loor, C., & Molina, C. (2022). *Identificación de ventajas competitivas basadas en la innovación en los hoteles de la ciudad de Manta*. Calceta: ESPAM MFL.

López, C., Moscoso, R., & Ávila, C. (2021). Internacionalización de empresas comercializadoras de servicios de alojamiento y comida en Colombia: determinantes para el éxito comercial. *Revista Economía y Política*, p. 29.

Luján, M., Ortíz, A., Caballero, C., & Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad en hoteles boutique. *El periplo sustentable*(36). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100100

Manrique, A. (2020). *El coronavirus y su Impactos en la sociedad actual* . Lima: Sociologos de Peru .

Mariño, K., Llerena, E., & Proaño, G. (2021). Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800118

Marquez, L., Cuetara, L., Bernardo, J., & Mera, D. (2020). Sistemas de indicadores para la evaluacion economica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabi, Ecuador . *Revista Espacios* , 3.

Ministerio de Turismo. (2018). *El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
<https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>

Ministerio de Turismo. (Febrero de 2020). *Estadísticas del turismo en Ecuador*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>

Monagas, M., & Alemán, S. (2018). La mejora de los procesos en el Hostal Valencia. *Cofin Habana*, 12(1). Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100008

Monatus Hotel. (06 de Mayo de 2016). *Cuáles son las principales diferencias entre un hotel boutique y un lodge?* Obtenido de <https://manatuscostarica.com/es/blog/cuales-son-las-principales-diferencias-entre-un-hotel-boutique-y-un-lodge/>

Muñetón, H. (2019). *El turismo ecuatoriano está herido mortalmente*. Quito, Ecuador: Latam.

Orihuela, M. C., García, Y., & Vergara, A. (2021). PAUTAS PARA EL DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN HOTELERA QUE INCORPORA LA INNOVACIÓN EN ENTIDADES DEL MINTUR EN LA HABANA. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(Especial), 212-224. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.80.642>

Porter, M. (1998). *Clusters and the new economics of competition*. Harvard Business Review.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Sanchez, C., & Santiago, L. (2022). *Propuesta de inclusión, actividades para huéspedes con discapacidad en el departamento de animación y recreación en los hoteles Mar y Beach del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso*. Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.

Sangucho, J., & Ruiz, A. (2020). Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita. *Polo del Conocimiento: Revista científico* , pp. 640-670.

Santiago, N. I., Romero, A. J., & Álvarez, G. A. (2017). *Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador*. Obtenido de Revista de Ciencia, Tecnología e

Innovación. ISSN 1390-9150: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756273>

Tello, E. A., & Perusquia, J. M. (2016). *Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica*. Retrieved from Contad. Adm vol.61 no.1: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422016000100127

Valenzuela, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. . *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.

Vera, L. (2013). *LA INVESTIGACION CUALITATIVA*. Obtenido de http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera__investigacion_cualitativa_pdf.pdf

Villacis, M. (2022). *Estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro Turístico comunitario ecológico en el cantón Echeandía provincia Bolívar - Ecuador*. Tacna : Newman Escuela de Postgrado.

ANEXOS

Ficha de observación

Escala de valoración

- 1: Muy Buena
- 2: Buena
- 3: Regular
- 4: Mala
- 5: Muy mala

Aspecto	1	2	3	4	5	Observación
Uso de la tecnología en los establecimientos de alojamiento						
El personal está dispuesto a ayudar a los clientes						
Los empleados se ocupan por resolver los problemas del cliente.						
El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente						
El personal es competente y profesional						
Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.						
El personal es de confianza, se puede confiar en ellos.						
El personal tiene un aspecto limpio y aseado.						
Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables						
Las dependencias y equipamientos del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos) están bien conservadas.						
Las instalaciones son confortables y acogedoras						
Las instalaciones son seguras						
Las instalaciones están limpias						
Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente						
Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.						
Los diferentes servicios funcionan con rapidez.						
Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente						