



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Desarrollo previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE
LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA,
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN
COMERCIAL

AUTORA:

ING. LILIBETH PALMA ROMERO

DIRECTOR:

ING. WASHINGTON CARREÑO RODRIGUEZ MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Desarrollo previa la obtención del
Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE
LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA,
CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN
COMERCIAL

AUTORA:

ING. LILIBETH PALMA ROMERO

DIRECTOR:

ING. WASHINGTON CARREÑO RODRIGUEZ MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Washington Carreño Rodríguez. MSc. Director de la Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA.

CERTIFICA

Que la Ing. Lilibeth del Rocío Palma Romero ha cumplido con la elaboración del Perfil de Investigación titulado: GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo 31 del 2021

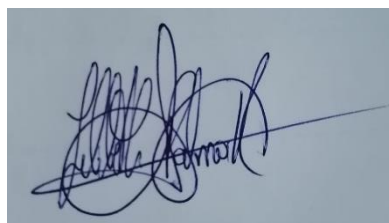

Ing. Washington Carreño Rodríguez
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Washington Carreño Rodríguez

ASESOR

AUTORÍA

Yo, LILIBETH DEL ROCÍO PALMA ROMERO, autora del Perfil de proyecto de desarrollo titulado GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lilibeth del Rocío Palma Romero', is centered on a light blue rectangular background.

ING. LILIBETH DEL ROCÍO PALMA ROMERO

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios como motor y fuerza principal para llevar a cabo cada uno de los objetivos planteados, así mismo está dedicado a mi familia quien me impulsa a seguir adelante cumpliendo diversos propósitos personales y profesionales y en especial al Sr. Oscar Morán quien me incentivó a llevar a cabo este nivel de estudios quien me ha brindado su ayuda para finalizar este proceso fundamental en mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han colaborado de manera directa e indirecta con este proceso de formación profesional el cual conlleva compromiso y dedicación. Mis maestros quienes han impartido sus conocimientos a lo largo de este proceso, a mi tutor de tesis, a mis padres por sus valores inculcados, mis amigos que han sido ese impulso para la realización de este proyecto. A los administradores de los hoteles y hostales de Quevedo que me facilitaron la información necesaria para obtener datos reales de la situación actual de estas empresas dedicadas al servicio de alojamiento. Muchas gracias a todos.

PRÓLOGO

Las empresas deben tener un compromiso en diversos ámbitos, organizacional, económico y social que les permita alcanzar reconocimiento y competitividad en el sector en que se desenvuelva, a la vez dentro de la estructura deben contar con políticas internas, las cuales deben ser conocidas y cumplidas por todos los trabajadores. La misión, la visión y los valores de una organización facilitan el buen desempeño y un plan estratégico empresarial expone el principal objetivo de la empresa y cómo espera cumplirlo. Por ello la importancia de la gestión que se lleva a cabo mediante el personal que incurre dentro de la empresa. Los hoteles de Quevedo han sido afectados durante la pandemia de COVID-19 en la cual hubo restricciones severas por parte del gobierno nacional desde marzo del 2020 ya que se ordenó el cierre temporal, en este sector de estudio el talento humano ha sido el principal perjudicado ya que se redujo personal.

Cada uno de los individuos lleva a cabo un papel importante para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, en este sentido, emplear una filosofía organizacional genera en los trabajadores que se sientan parte importante en la organización y a la vez desempeñar diversas labores respetando su política interna. En el presente trabajo titulado “Gestión organizacional y su impacto en la economía de las empresas hoteleras afectadas por la crisis sanitaria realizado en el cantón Quevedo, año 2020”. Se presenta la propuesta de un plan de reactivación comercial para dicho sector en el cual busca evaluar estrategias implementadas por la parte empresarial para afrontar la crisis sanitaria que ha vivido el cantón, el país y el mundo entero.



Ing. Gonzalo Peñafiel MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación se pretende determinar la gestión organizacional y el impacto económico de las empresas del sector hotelero del cantón Quevedo. Al ser un cantón comercial, los servicios de alojamiento se encontraban en crecimiento, permitiendo a los empresarios de este segmento de la economía, un desarrollo importante en los últimos años. Sin embargo, por la grave crisis producida por la Pandemia del COVID-19, se han producido pérdidas económicas en el sector hotelero, significando esto una baja en los ingresos de familias que dependían de ello, y por lo tanto resulta oportuno establecer estrategias para su reactivación económica, se permite además responder a la interrogante ¿qué incidencia existe entre la relación de la gestión organizacional y el impacto económico en el proceso de reactivación del sector hotelero, post pandemia COVID-19, Cantón Quevedo, año 2020?. En el marco teórico recoge en lo fundamental aspectos de dos variables: la gestión organizacional y la economía del sector hotelero que permiten alcanzar el objetivo planteado, y la reactivación económica mediante la cual se busca lograr se enrumbe y tome nuevos caminos ante los efectos devastadores de la pandemia. La metodología empleada es: documental, descriptiva y no experimental con la finalidad de alcanzar el objetivo planteado, y de allí podemos concluir que, si se aplican las estrategias de reactivación comercial en el sector hotelero de Quevedo, se logrará recuperar el alto nivel turístico y económico de esta zona.

Palabras claves: Gestión organizacional, reactivación económica, sector hotelero, pandemia.

ABSTRACT

In this research work it is intended to determine the organizational management and the economic impact of the companies in the hotel sector of the Quevedo canton. Being a commercial canton, accommodation services were growing, allowing entrepreneurs in this segment of the economy, an important development in recent years. However, due to the serious crisis produced by the COVID-19 Pandemic, there have been economic losses in the hotel sector, meaning a decrease in the income of families that depended on it, and therefore it is appropriate to establish strategies for their economic reactivation, it is also possible to answer the question, what incidence exists between the relationship of organizational management and the economic impact in the reactivation process of the hotel sector, post-COVID-19 pandemic, Cantón Quevedo, year 2020? In the theoretical framework, it fundamentally includes aspects of two variables: the organizational management and the economy of the hotel sector that allow to achieve the proposed objective, and the economic reactivation through which it is sought to achieve a path and take new paths in the face of the devastating effects of the pandemic. The methodology used is: documentary, descriptive and non-experimental in order to achieve the proposed objective, and from there we can conclude that, if the commercial reactivation strategies are applied in the hotel sector of Quevedo, it will be possible to recover the high level of tourism and economic of this area.

Keywords: Organizational management, economic reactivation, hotel sector, pandemic.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Página
PORTADA.....	i
PORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Problema General.....	5
1.3.2. Problemas Derivados	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5. OBJETIVOS.....	6
1.5.1. Objetivo General	6

1.5.2. Objetivos Específicos.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. MARCO CONCEPTUAL	9
2.1.1. Gestión Organizacional	9
2.1.2. Crisis sanitaria y sus efectos en el sector hotelero	25
2.1.3. Empresas hoteleras.....	28
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	33
2.2.1. Estrategias de reactivación económica del sector hotelero de la Parroquia Tarqui	33
2.2.2. Gestión organizacional, sustentabilidad, innovación y emprendimiento en América Latina.....	34
2.2.3. Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del covid-19, en la ciudad de Huánuco – 2020.....	34
2.2.4. La cultura organizacional en los hoteles de la ciudad de Machala y su impacto en la gestión hotelera.....	35
2.2.5. Estrategia para la reactivación de la actividad turística de la parroquia rural El Morro, cantón Guayaquil provincia del Guayas	36
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	38
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	38

2.3.2. Código orgánico de la producción, comercio e inversiones.....	43
2.3.3. Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19	48
2.3.4. Disposiciones fundamentales de las Normas Internacionales del Trabajo.....	50
CAPÍTULO III	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.1.1. Explicativa.....	54
3.1.2. Documental	54
3.1.3. Descriptiva	54
3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	55
3.2.1. Método inductivo	55
3.2.2. Método deductivo.....	55
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	56
3.3.1. Población y muestra	56
3.3.2. Localización	59
3.3.3. Técnicas de investigación	59
3.3.4. Instrumentos de la Investigación.....	60
3.3.5. Elaboración del marco teórico	60

3.3.6.	Recolección de la Información.....	61
3.3.7.	Procesamiento y análisis	62
3.3.8.	Descripción de la propuesta	63
CAPÍTULO IV		64
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		64
4.1.	INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, EN LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO.....	65
4.2.	COMO ESTÁ RELACIONADO EL PLAN ORGANIZACIONAL CON EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO, AÑO 2020	75
4.3.	EL FACTOR HUMANO INCIDE EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL COMO MECANISMO DE RECUPERACIÓN PRODUCTIVA DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO.....	83
4.4.	ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL HOTEL SAN ANDRÉS.....	89
4.4.1.	Indicador de rentabilidad hotel San Andrés	90
4.5.	ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL HOTEL OLÍMPICO	91
4.5.1.	Indicador de rentabilidad Hotel Olímpico.....	92
4.6.	DISCUSIÓN	93
CAPÍTULO V		96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		96

5.1. CONCLUSIONES.....	97
5.2. RECOMENDACIONES	99
CAPÍTULO VI	100
PROPUESTA ALTERNATIVA	100
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA	101
6.2. INTRODUCCIÓN	101
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	103
6.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	104
6.5. OBJETIVOS.....	105
6.5.1. General	105
6.5.2. Específicos	105
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	106
6.7. FACTIBILIDAD	106
6.7.1. Listado de hoteles de Quevedo	106
6.7.2. FODA.....	107
6.7.3. Matriz FODA	109
6.8. PLAN DE TRABAJO	112
6.8.1. Alojamiento y descuentos	112
6.8.2. Paquetes de servicios complementarios y turísticos económicos	112
6.8.3. Recorrido gastronómico	113
6.8.4. Nuevas áreas de recreación	113

6.8.5.	Promoción y Redes sociales.....	113
6.8.6.	Otros artículos publicitarios	114
6.8.7.	Estructuración del Gremio hotelero de Quevedo	114
6.8.8.	Propuesta de ayuda e incentivos económicos	115
6.9.	ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN	116
6.9.1.	Cronograma.....	116
6.9.2.	Presupuesto	117
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
	ANEXOS	124
	Certificado URKUND	124
	Encuesta.....	128
	Operacionalización de Variables	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población alojamientos de Quevedo	57
Tabla 2	Colaboradores de alojamientos de Quevedo	57
Tabla 3	Clientes frecuentes alojamientos de Quevedo	57
Tabla 4	Número de colaboradores	65
Tabla 5	Relación de perfil profesional con cargo que desempeña.....	66

Tabla 6	Capacidad e innovación aportan a la rentabilidad.....	67
Tabla 7	Nivel de afectación	68
Tabla 8	Gestión de los administradores	69
Tabla 9	Enfoques de medición de gestión organizacional	70
Tabla 10	Estrategias.....	71
Tabla 11	Propuestas para mejorar la situación económica.....	72
Tabla 12	Servicios que se ofertan	73
Tabla 13	Afiliación a gremios	74
Tabla 14	Estructura en la unidad de trabajo	75
Tabla 15	Ambiente de trabajo	76
Tabla 16	Capacitación.....	77
Tabla 17	Distribución del trabajo.....	78
Tabla 18	Funciones contribuyen a la rentabilidad	79
Tabla 19	Iniciativas al lugar donde trabaja	80
Tabla 20	Mejorar la rentabilidad del negocio	81
Tabla 21	Trabajo en equipo	82
Tabla 22	Influencia al rentar una habitación.....	83
Tabla 23	Frecuencia al rentar una habitación	84
Tabla 24	Motivos al rentar una habitación	85
Tabla 25	Otros servicios que utiliza	86
Tabla 26	Atención del personal	87

Tabla 27	Alternativas que deben brindar	88
Tabla 28	Estado de Situación Integral Hotel San Andrés	89
Tabla 29	Estado de Situación Integral Hotel Olímpico	91
Tabla 30	Cronograma	116
Tabla 31	Presupuesto	117
Tabla 32	Operacionalización de variable independiente	135
Tabla 33	Operacionalización de variable dependiente	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo Kurt Lewin	15
Figura 2	Modelo de GREINER	16
Figura 3	Modelo de ALBRECHT (la curva “J”)	18
Figura 4	Modelo ADKAR	19

INTRODUCCIÓN

Conocer la gran importancia que tiene la gestión organizacional para la economía de muchas empresas es un aspecto fundamental porque sin duda los procesos y estrategias aportan a los resultados positivos del negocio y permiten una dinámica en la que se involucran varios factores. En consecuencia, toda organización debe idear estrategias y más en momentos de crisis, como es el caso del sector hotelero del Cantón Quevedo afectado por la crisis sanitaria que vive el mundo y lógicamente nuestro país, por ello se propone en el presente proyecto determinar la relación existente entre la gestión organizacional y el impacto económico en el proceso de reactivación del sector hotelero, post pandemia COVID-19.

Las cifras en cuanto a empresas dedicadas a la actividad hotelera de la ciudad de Quevedo han sido tomadas de la Jefatura de Turismo del GAD de Quevedo. Según el catastro realizado por la Jefatura de Turismo Municipal, la mayor oferta de alojamiento en Quevedo la tienen hoteles que, en su mayoría, corresponden a primera y segunda categoría. Este registro catastral indica que existen 24 hoteles. En cuanto a las categorías de estas empresas, seis pertenecen a la primera categoría, 15 a la segunda, dos a la tercera y un hotel de lujo.

La gestión organizacional como herramienta que pueda contribuir a la reactivación económica en las empresas, es un proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población, y luego conocer las cifras que se tienen de esta actividad permitirá durante el desarrollo del proyecto, establecer las

bases teóricas y la propuesta para lograr la reactivación.

Este segmento de la economía dedicado a la actividad hotelera, se ha visto muy afectado porque durante muchos meses no pudo recibir a usuarios y en la actualidad existe una afluencia mínima, pero son visitantes que demandan los servicios de alojamiento de los hoteles habilitados dentro del área urbana, para realizar negocios en pocos días. Esto se resume en un estancamiento productivo de los establecimientos de hospedaje como consecuencia de la pandemia por el COVID-19. En síntesis, existe limitación de conocimientos estratégicos de recuperación productiva y económica por parte de los empresarios del sector hotelero de la zona de estudio elegida, motivo por el cual es necesaria instrumentar información donde se explique de manera clara y específica estrategias que sirvan para incentivar el crecimiento de la demanda en sus negocios.

Los modelos de gestión organizacional como mecanismos para determinar estrategias para la reactivación del sector hotelero de Quevedo, estará basado en enfoques dirigidos a pequeñas y medianas empresas, proponiendo sistemas simplificados y adaptables que se puedan aplicar de manera exitosa, en este segmento productivo de la economía.

Por ello es importante que las empresas establezcan qué modelo de gestión debe seguirse, con el fin de establecer una cultura enmarcada en el progreso organizacional, a través de este trabajo, se establecen cuáles son los tipos de competencia que se deben sembrar en las organizaciones y los lineamientos para desarrollarlas.

La presente investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, justificación.

Capítulo II.- Presenta el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

Capítulo III.- Contiene la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra que se obtienen, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

Capítulo IV.- Presenta la propuesta alternativa la misma que permitirá tomar correctivos pertinentes para mejorar el estudio.

El Capítulo V.- Presenta el marco administrativo el presupuesto y el cronograma de actividades a desarrollarse en el proyecto de investigación. En la última parte se presenta la bibliografía y anexos de la investigación.

En el Capítulo VI.- Se puede apreciar la propuesta de la investigación que hace referencia al Plan Estratégico para reactivar el sector hotelero.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La fuerza no viene de la capacidad física. Viene de una voluntad indomable”

Gandhi

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se realizó a los hoteles del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, en la costa centro ecuatoriana. El Plan de Ordenamiento Territorial describe que la distancia a la capital del Ecuador Quito, es de 230 km y la que la separa con Guayaquil es de 180 km. Está limitado al Norte por Buena Fe y Valencia, al Sur está Mocache, al Este Ventanas y Quinsaloma y al Oeste por El Empalme. Tiene 9 parroquias urbanas: San Camilo, San Cristóbal, Venus del Río Quevedo, Nicolás Infante Díaz, El Guayacán, Siete de Octubre, 24 de Mayo, Viva Alfaro y Quevedo (Parroquia Matriz); y dos parroquias rurales: San Carlos y La Esperanza

El cantón Quevedo cuenta con una población total de 173 575 habitantes. De acuerdo a los datos del censo INEC 2010, En el área urbana la población es de 150 827 habitantes, de los mismos 75 065 son hombres y 75 762son mujeres; en cuanto al área rural la población es de 22 748 habitantes, de los cuales 11 756 son hombres y 10 992 son mujeres. Según datos INEC (Censo 2010), del total de la población económicamente activa del cantón Quevedo, la PEA del área urbana (50,55 %) es mayor que la PEA del área rural (46,77 %).

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Para (Molas, 2020) Director de Corporate Finance Hoteles, a nivel mundial el sector hotelero ha sufrido una contracción en la demanda de sus servicios tras la paralización productiva que se ha tenido post pandemia, lo que ha provocado una caída abrupta en los ingresos de esta industria.

Tras la declaratoria de pandemia dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), Ecuador tomó medidas de confinamiento y bioseguridad, provocando un cambio en el estilo de vida de las personas, así como inestabilidad económica debido al cierre temporal de negocios y empresas del país. Ecuador presenta un entorno tan incierto ya que es complicado prever una recuperación de ingresos, debido a la inestabilidad de la situación de varios sectores de la economía, actualmente la banca está invirtiendo muy poco en nuevos proyectos por lo tanto, la falta de financiación provocará un encarecimiento en el coste de las operaciones.

Uno de los principales ingresos para los habitantes de Quevedo es la actividad comercial, así lo señala el Plan de Ordenamiento Territorial del cantón, debido a la crisis sanitaria que se ha dado en los últimos meses, la disminución de las ventas, el cierre de algunas empresas, recorte del personal de trabajo, han hecho que se busquen estrategias para enfrentar esta situación, y el sector hotelero no es ajeno a esta realidad.

El análisis de las formas de gestión a partir de la comprensión de las estructuras presentes en determinados hoteles sirve de punto de partida para el desarrollo de estrategias administrativas, que permitan desarrollar alternativas para la pronta recuperación productiva de los establecimientos de alojamiento, lo cual se ha convertido en una necesidad inmediata.

Se debe considerar que el desarrollo organizacional es un mecanismo que permite enfrentar problemas de competitividad en las organizaciones, pero también detectar con un adecuado control cuales son las limitaciones del personal que labora en la empresa y cómo mejorarla para aumentar la productividad. Si una empresa no logra alcanzar sus objetivos se queda rezagada en el mercado, ya que existen muchos competidores que también buscan alcanzar un desenvolvimiento que les permita posicionarse y desplazar a las organizaciones que interactúan en este segmento productivo.

(Ferrer Pérez, 2012) Considera que el desarrollo organizacional se refiere a un gran esfuerzo para mejorar las capacidades y habilidades en la solución de problemas organizacionales para enfrentarse a cambios en su ambiente externo e interno. Consecuentemente una inadecuada implementación de la gestión organizacional puede repercutir negativamente en el desarrollo que busca alcanzar toda empresa.

1.3.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Qué incidencia existe entre la relación de la gestión organizacional y el impacto económico en el proceso de reactivación del sector hotelero, post pandemia COVID-19, Cantón Quevedo, año 2020?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿De qué manera influye la gestión organizacional, en la productividad del sector hotelero de Quevedo, año 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el plan organizacional y el desarrollo empresarial del sector hotelero de Quevedo, año 2020?
- ¿Qué incidencia tiene el factor humano en la gestión organizacional como mecanismo de recuperación productiva del sector hotelero de Quevedo, año 2020?
- ¿De qué manera un Plan estratégico incide en la reactivación económica del sector hotelero de la ciudad de Quevedo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administrativo- Operativo

Área: Económico

Línea: Emprendimiento, Administrativo y Desarrollo De Empresa

Lugar: Quevedo

Tiempo: Año 2020

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la gestión organizacional y el impacto económico en el proceso de reactivación del sector hotelero, post pandemia COVID-19, Cantón Quevedo, año 2020

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la influencia que tiene la gestión organizacional en la productividad del sector hotelero de Quevedo, año 2020.
- Establecer como está relacionado el plan organizacional con el desarrollo empresarial del sector hotelero de Quevedo, año 2020
- Determinar si el factor humano incide en la gestión organizacional como mecanismo de recuperación productiva del sector hotelero de Quevedo, año 2020.

- Elaborar un Plan estratégico para la reactivación económica del sector hotelero de la ciudad de Quevedo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La Federación Hotelera del Ecuador AHOTEC, manifiesta que las empresas con mayor afectación tras la paralización económica – productiva que se ha dado post pandemia, ha sido servicios de restaurantes, operadoras de turismo, sector hotelero, gimnasios, bares, discotecas, entre otros. Los ingresos del sector hotelero se estiman han disminuido en un 60%. De ahí que es importante hacer hincapié en cómo estos sectores de la economía pueden recuperarse y reinsertarse en el mercado, cumpliendo normas dispuestas por el COE para el correcto funcionamiento.

El estudio tiene su justificación puesto que, como profesionales este tipo de investigación busca aportar de manera significativa al desarrollo económico de la ciudad y en este sentido se trata de determinar si la gestión organizacional tiene o no incidencia en la economía de las empresas que se dedican a la actividad hotelera en el cantón Quevedo, con la finalidad de contribuir a la recuperación económica de este sector. Para el desarrollo de la investigación fue necesario considerar las fuentes bibliográficas y llevarlas a la práctica profesional, utilizando métodos y técnicas para la recolección de información que todo investigador necesita, aprovechando la facilidad de información que brindó tanto la Jefatura de Turismo del GAD de Quevedo y así obtener los resultados que se esperan en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El comportamiento humano deriva de tres fuentes principales: el deseo, la emoción y el conocimiento”

Platón

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión Organizacional

Según (Zimmerman, 2000) Desde hace muchos años el hombre ha sentido la necesidad de organizarse de acuerdo a intereses propios, para poder alcanzar el logro de objetivos y obtener resultados, por tal razón se mantuvo la firme creencia de que el capital financiero era fundamental y la clave que permitía el desarrollo y rentabilidad de las empresas. En sus investigaciones Zimmerman , indica que la gestión organizacional tiene su génesis finales de los años cincuenta y principios de los sesenta, nace como una estrategia singular para mejorar y optimizar la organización, este aseveración está basada en los descubrimientos de la dinámica de grupo, la teoría y la práctica relacionada con el cambio planificado, hasta poder convertirse en una estructura integrada de teorías y prácticas capaces de resolver o contribuir a resolver la mayor parte de los problemas a los cuales se enfrenta el lado humano de las empresas y el ambiente o entorno en que desarrollan sus actividades, en el sentido de propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades.

Para Fayol, quien es considerado el padre de la teoría de la administración, la Gestión Organizacional es todo un proceso y la concibe como una estructura (Fayol, 1916).

Con estas consideraciones sea cual haya sido el origen del desarrollo organizacional, y los diferentes conceptos que se hacen respecto a este tema, en este sentido es importante mencionar que los variados modelos, consideran básicamente cuatro variables: 1) el medio ambiente, 2) la organización, 3) el grupo social, y; 5) el individuo. Bajo estos parámetros los

autores analizan estas variables y poder explorar su interdependencia, poder diagnosticar la situación e intervenir ya sea en variables estructurales o de comportamiento, para establecer cambios que permitan alcanzar los objetivos organizacionales y los particulares (Rodríguez Gómez, Gil Flores, & García Jiménez, 1996).

2.1.1.1. Objetivos básicos de la gestión organizacional

(Garzón, 2005) Nos indica que los objetivos básicos que busca la gestión organizacional son los siguientes:

- Obtener o generar informaciones objetivas y subjetivas, válidas y pertinentes, sobre cuál es la realidad organizacional, para de esta forma asegurar la retroinformación de esas informaciones a los partícipes del sistema cliente.
- Necesidad de crear un clima de receptividad, para reconocer las realidades organizacionales, y de apertura para diagnosticar y darle solución a los problemas.
- Diagnosticar problemas, así como situaciones insatisfactorias.
- Es necesario establecer un clima de confianza, respecto a que no se manipule el accionar entre jefes, colegas y subordinados.

- Desarrollar las potencialidades de cada individuo, en las áreas de las tres competencias: técnica, administrativa e interpersonal.
- Desarrollar la capacidad para colaborar entre individuos y grupos, que conduzca a la sinergia de esfuerzos y al trabajo en equipo.
- Explorar nuevas fuentes de energía, despojarse de acciones negativas en individuos y grupos, y eliminar la energía retenida en los puntos de contacto e interacción entre ellos.

2.1.1.2. Importancia y Necesidad de la Gestión Organizacional

La importancia que tiene la Gestión Organizacional, deriva del recurso humano como elemento preponderante para el éxito o fracaso de cualquier organización. Consecuentemente su manejo es el punto clave para el éxito empresarial y organizacional, iniciando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), luego seguir por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y poder desarrollar relaciones humanas que permitan prevenir y evitar los conflictos, resolverlos oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión (Garzón, 2005).

2.1.1.3. Técnicas de la Gestión Organizacional

a. Gestión por procesos

Para Acuña, la Administración por procesos, implica comprender a la organización como un sistema, cuyos procesos interaccionan para crear valor a los clientes, valor mismo que permite a los grupos directivos, retroalimentarlo y reforzar o crear nuevas capacidades y de esta forma distribuirlo de manera estratégica en los grupos de interés, para así activar de esta manera, la dinámica del supra -sistema en el que la empresa desarrolla su actividad, centrada en la identificación y rediseño constante de sus procesos, dando por tanto evidencia del mejoramiento continuo institucional.

- Procedimiento sistemático que está diseñado para realizar una acción
- Realizar o ejecutar una serie de actividades
- Serie continua o periódica de acciones organizadas planificadamente y conducidas para lograr un resultado final (Acuña Acuña, 2005)

Clasificación de los procesos

Acuña, nos plantea la siguiente clasificación de los procesos:

Procesos gerenciales: Es el conjunto de actividades, a través de las cuales una organización gerencia el diseño, producción, mercadeo y entrega de sus productos y servicio que produce.

Procesos operativos/organizacionales: Son aquellos procesos a través de los cuales una organización, diseña, produce, mercadea y entrega productos y servicio

Procesos de apoyo: Aquellos procesos que tienen como fin soportar el diseño, la producción y el mercadeo de productos y servicios (Acuña Acuña, 2005).

b. Gestión por objetivo

La administración por objetivos, surge como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas en organizaciones de crecimiento acelerado, al principio constituyó un criterio financiero de evaluación y de control. Como tal fue válido, pues los criterios de ganancia y de costo no son suficientes para explicar la organización social y humana. Por otro lado, la gestión por objetivos es un conjunto de técnicas de gestión empresarial que cubre a su vez objetivos de rendimiento empresarial con objetivos de gestión del capital humano, además, la gestión por objetivos puede ser a su vez el núcleo de otras técnicas para la gestión y el desarrollo de los recursos humanos. En este sentido Acuña indica que la faceta cuantitativa de la gestión del rendimiento otorga soporte a la mayoría de sistemas de remuneración variable, en relación a la fijación y de acuerdo con las pautas que establece el:

Modelo Smart:

- Specific (específicos),
- Measurable (medibles o susceptibles de evaluación),

- Attainable (exigentes pero asequibles),
- Results-oriented (orientados a resultados)
- Time-bound (con calendario de actuación).

Para el desarrollo de la gestión por objetivos se debe considerar algunas claves y determinados aspectos como: el logro de los objetivos debe suponer un impacto significativo en cuanto a los resultados. Deben estar alineados con la misión, estrategia y políticas de la organización. Los objetivos de los puestos de trabajo deben estar relacionados directamente con los objetivos de los puestos de jerarquía superior, de forma que apoyen a su logro, siendo compatibles en los distintos ámbitos de actuación que tiene el área (Acuña Acuña, 2005).

La Norma de Calidad ISO 9001-2008, nos indica que los sistemas de gestión de calidad, son un conjunto de elementos que están relacionados y establecen políticas y objetivos, incluyendo las actividades requeridas para desarrollar, implementar, revisar y mantener una adecuada política de calidad en la organización, siendo estas:

- Definición de políticas,
- Definición de objetivos,
- Planificación,
- Establecimiento de Responsabilidades,
- Establecimiento de procedimientos,
- Establecimiento de pautas para la realización de prácticas laborales
- Realización de prácticas laborales,

- Definición de procesos y recursos necesarios (Sevilla, 2016)

2.1.1.4. Modelos de gestión organizacional para la mejora del desempeño laboral

- **Modelo de KURT LEWIN**

Es sin duda uno de los primeros y quizá el más popular modelo del cambio, también es conocido como el de las tres etapas: descongelamiento, cambio y nuevamente, congelamiento.

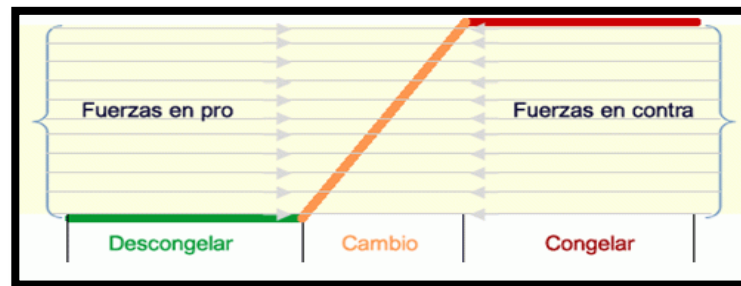


Figura 1 Modelo Kurt Lewin
Fuente: Sevilla

Descongelamiento: Implica hacer que la necesidad de cambiar, resulte tan evidente que la persona, el grupo o la organización la pueda ver con facilidad y adoptarla.

Cambio o movimiento: Consiste en desplazarse hacia un nuevo estado o nuevo nivel dentro de la organización, con respecto a patrones del comportamiento y hábitos, lo que significa desarrollar nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes.

Congelamiento: Se estabiliza a la organización en un nuevo estado de equilibrio, en el cual constantemente necesita el apoyo de mecanismos como la cultura de las normas, las políticas y la estructura organizacionales.

Es decir que congelar significa, asegurar el nuevo patrón de conducta en su lugar, por medio de mecanismos de apoyo y de refuerzo, de tal modo que pase a ser la norma nueva.

En este sentido, Lewin sostiene, que estas tres etapas se pueden lograr si y solo si:

- Se determina el problema
- Se identifica su situación actual
- Se identifica la meta por alcanzar
- Se identifican las fuerzas positivas y negativas que inciden sobre él.
- Se desarrolla una estrategia para lograr el cambio de la situación actual dirigiéndolo hacia la meta.

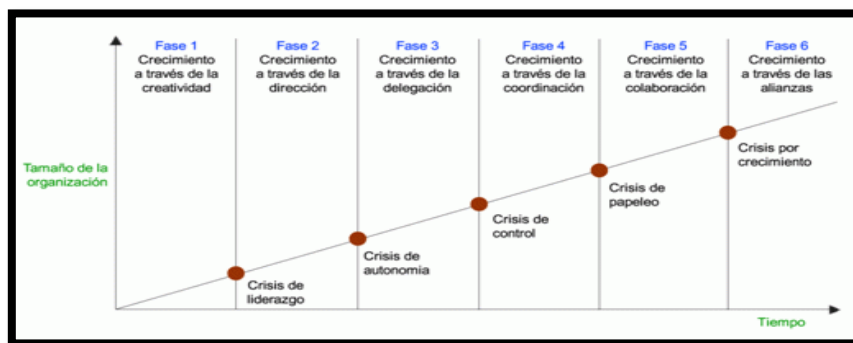


Figura 2 Modelo de GREINER

Fuente: Sevilla

Fase de creatividad:

- Preparación
- Incubación
- Iluminación
- Verificación

Fase de dirección:

- Definir el problema.
- Analizar el problema
- Evaluar las alternativas.
- Elegir entre alternativas.

Fase de delegación:

- Identificar adecuadamente el propósito de la delegación.
- Decidir qué se va a delegar.
- Analizar e identificar las competencias necesarias.
- Seleccionar al profesional adecuado.
- Comunicar la tarea a delegar al profesional seleccionado.
- Facilitar apoyo.
- Ayudar a resolver problemas.
- Cerrar el proceso

Fase de coordinación:

- Recogida de información y elaboración por los receptores sensitivos
- Programación y decisión del acto motor
- Ejecución y control del movimiento

Fase de colaboración:

Esta se caracteriza porque en ella se enfatiza la espontaneidad que existe en la gestión empresarial basada en el equipo y en fuertes relaciones interpersonales. Esta fase tiene una gerencia más flexible, se implantan equipos de trabajo interdisciplinario, organización matricial, simplificación de mecanismos de control, sistemas de información avanzados.

Fase de alianzas:

Consiste en identificar que las soluciones pueden ser externas a la organización, mediante fusiones y adquisiciones, redes o alianzas.

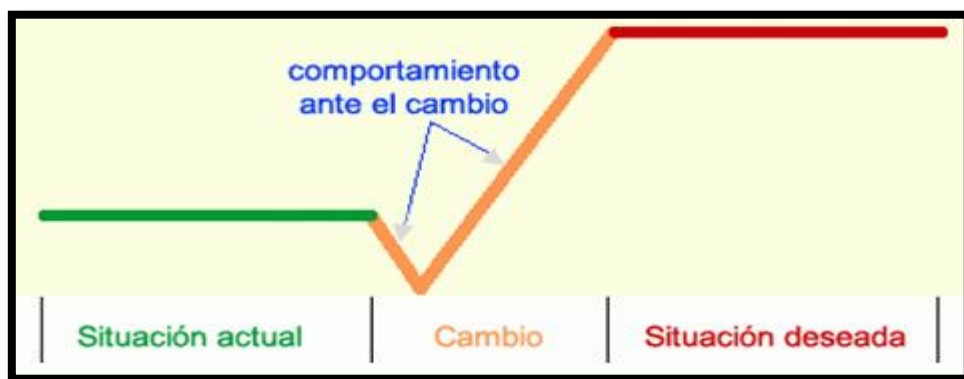


Figura 3 Modelo de ALBRECHT (la curva "J")

Fuente: Sevilla



Figura 4 Modelo ADKAR

Fuente: Sevilla

- Conciencia del cambio
- Deseo
- Conocimiento
- Capacidad
- Refuerzo

2.1.1.5. Plan de gestión organizacional y la incidencia en el desempeño laboral

La importancia que debe manejar un buen desempeño laboral o administrativo, está en determinar anticipadamente, cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué es lo que debe hacerse para alcanzarlos, en este sentido se puede tratar de la Norma Internacional ISO 9001 que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, lo que aumenta la satisfacción de los potenciales clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza

recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La organización debe necesariamente establecer, documentar, implementar y mantener por lo menos un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Otras cosas que la organización debe hacer:

- Establecer los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia a seguir e interacción de estos procesos,
- Determinar si los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- Asegurarse de que la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, este disponible
- Realizar el seguimiento y control, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

- La organización gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

2.1.1.6. Generalidades del modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos

La visión de la gestión del talento humano, debe ser entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, puesto que las organizaciones tienen en cuenta a su personal en el desarrollo de actividades industriales, comerciales y de servicios que satisfacen necesidades generales y específicas. Por lo tanto, se hay que considerar las visiones de mejora competitiva a partir de la gestión del talento humano, considerando el análisis del desarrollo humano, las condiciones laborales, y de la productividad, como procesos relevantes para desarrollar organizaciones competitivas.

Rehm (1991) en su documento “Métodos de autocontrol”, afirma que la auto gestión desde la perspectiva de desarrollo humano se da cuando un colaborador tiene una meta a largo plazo y controla sus impulsos a partir de la atención de conductas relevantes al ambiente, los incentivos positivos o negativos que recibe del contexto, y la evaluación de sus propios actos; es decir, el colaborador debe estar motivado a partir de un plan de carrera al interior de la empresa, que es reforzado a través de incentivos, con el fin de generar una autonomía productiva y un cumplimiento de metas planificadas.

(G Martin, 1999) En su libro “Modificación de conducta, qué es y cómo aplicarla”, muestran la forma en que la modificación de las conductas en los colaboradores busca generar destrezas, hábitos y habilidades específicas, que, a partir de objetivos operativos, busquen desarrollar soluciones y generen cumplimientos de metas. Es decir, los autores plantean que el colaborador sea autónomo en la toma de decisiones a partir del contexto productivo.

Teniendo en cuenta la visión de las condiciones de trabajo, (F, 1987), en su obra “One more time, how do you motivate employees”, afirma que los colaboradores están influenciados por la satisfacción en sus logros y la independencia laboral, pero se desmotivan si los factores de higiene son deficientes. Entre estos factores se destacan, el ambiente físico, la seguridad laboral, los procesos de supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo; de tal forma, que los colaboradores deben tener buenas condiciones laborales y socio afectivas, para que puedan producir en grandes volúmenes y con altos estándares de calidad.

En temas de productividad (Deming, 1982), en su libro “Fuera de la crisis”, plantea la visión de cómo las organizaciones pueden asegurar la calidad de sus productos a partir de la importancia que tiene su personal, al momento de la generación de bienes y/o servicios, planteando además, un esquema de mejoras permanente, derivado de una serie de pasos como son planeación, ejecución, verificación y estandarización de procesos, todo esto, a partir de la perspectiva de calidad total que aporta elementos fundamentales en el análisis de contextos empresariales específicos, permitiendo establecer los niveles de productividad esperados por cada uno de los trabajadores, teniendo en cuenta, el espacio laboral, los tiempos asignados,

y las características asociadas a la labor, en conjunto con las características de los colaboradores en términos de capacidades.

(Medina, 1982), presenta un análisis de los procesos y las metodologías de producción en PYMES del sector de confecciones en el documento titulado: “El modelo integral de productividad una visión estratégica”. En el texto, se afirma que el control pormenorizado de cada uno de los factores productivos puede ser estudiado desde una visión predictiva, lo que implica que, desde la visión de la productividad, todos entregables y/o productos finales pueden ser estandarizados siempre que se tengan en cuenta los procesos productivos, las condiciones de trabajo, y, los tiempos y espacios de producción.

Criterio: En el proceso empresarial independientemente de la actividad comercial que mantenga se plantea la gestión del talento humano, autores como Rehm en su documento “Métodos de autocontrol”, indica que el colaborador debe estar motivado a partir de un plan de carrera a través de incentivos, con el fin de generar una autonomía productiva y un cumplimiento de metas planificadas.

2.1.1.7. Medición de la Gestión Organizacional

- Enfoque del recurso externo

Mide la capacidad que tiene la empresa para asegurar el manejo y control de las habilidades, así como identificar recursos valiosos y escasos, enfocándose en:

- Uso eficiente de la capacidad del área comercial
 - Apoyo de asociados.
 - Reducción de gastos redundantes
-
- Enfoque de sistemas Internos

Este mide la capacidad que tiene la empresa en desarrollar procesos innovadores y funcionar con agilidad, ante las cambiantes condiciones del entorno. Se basa en lo siguiente:

- Menor tiempo para toma de decisiones
- Reducir tiempo para sacar a la venta u ofertar servicios
- Reducir conflictos

- Enfoque técnico

Mide la capacidad que posee la empresa para convertir con eficiencia las habilidades y los recursos en bienes y servicios, empleando los siguientes criterios:

- Producto o servicio de calidad
- Reducir el número de defectos
- Bajar los costos de Producción
- Mejor servicio al cliente
- Menor tiempo de entrega

2.1.2. Crisis sanitaria y sus efectos en el sector hotelero

El sector hotelero del país, se había caracterizado hace algunos años por un crecimiento sostenido basado en las campañas promovidas desde el gobierno central enfocados principalmente en la diversidad cultural y de ecosistemas que presenta el Ecuador.

El turismo se ha caracterizado por ser un sector clave para la economía del país y con un gran potencial de desarrollo. Tras la baja del precio del petróleo, principal ingreso para el país, el turismo se vio como una potente alternativa para contrarrestar la situación. Sin embargo, tampoco tuvo suerte y entre 2015 y 2016 al sector turístico le cayeron varias plagas, una tras otra: depreciación de las monedas de países vecinos, reactivación del volcán Cotopaxi, casos de zika y chikunguña, y el terremoto del pasado 16 de abril. Estos factores han disminuido el flujo de turistas y han impactado significativamente al sector que en años pasados creció pero que en la actualidad se encuentra sumergido en una difícil situación, sin poder ver claramente una luz al final del túnel.

Los principales indicadores para analizar al sector en el 2015 los flujos del sector en la balanza de servicios, que incluye ingresos y egresos de divisas por efectos de turismo en lo que se refiere a viajes y transporte, tuvieron un saldo positivo de \$ 532,9 millones (M), un incremento de 14,2% con respecto a 2014. Este saldo se debió al aumento en las exportaciones del sector por \$ 1.557,4 M, un incremento anual de 4,7% si se compara con 2014. El turismo ocupa el tercer puesto, después del banano y camarón, en las exportaciones

no petroleras del país. El objetivo del sector es llegar a ocupar el primer puesto de las exportaciones no petroleras para 2018 (Romero, 2016).

Criterio: Para el país el sector hotelero es uno de los principales ingresos que mantiene en cuanto a sectores no petroleros, hace algunos años atrás ocupar el primer lugar en la economía del país ha sido una lucha constante la cual no se ha dado por cuestiones de desastres naturales, casos de zika, chicunguña y por último la pandemia de COVID 19, lo cual ha ocasionado grandes pérdidas para la industria.

2.1.2.1. Reactivación frente a una pandemia

Los hoteles ecuatorianos están entre los más golpeados de la región, según un estudio de la firma especializada STR, ante la expansión de la pandemia de COVID-19 un estudio de especializado en el sector hotelero, señala que la ocupación hotelera en Ecuador se contrajo 36 % entre la semana del 9 al 15 de marzo de este año (2020). Mientras que Colombia registró una disminución del 23 % y Perú 34 %.

A escala regional, según el informe, Panamá presentó un decrecimiento de ocupación hotelera en el orden del 40 %. Según la firma, la semana del 15 fue una de las más críticas. Destinos como Cartagena de Indias o Liman tuvieron retrocesos de entre el 40 y 50 %. En días pasados, hoteleros de Quito señalaron que funcionaban con ocupación mínima, tras la crisis. Solo extranjeros que no alcanzaron a viajar se encontraban en los hoteles (Sebastián, 2020).

Criterio: Debido al duro golpe mundial por la pandemia y según expertos a nivel de la zona Ecuador contrajo un mayor porcentaje en ocupación de hoteles en los últimos meses, siendo la capital quién asegura un mínimo en ocupación por extranjeros que no lograron retornar a sus países de origen.

2.1.2.2. Reactivación hotelera en el cantón Quevedo

Los establecimientos de alojamiento para el funcionamiento de sus actividades tras la pandemia, estarán sujetos al Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para establecimientos de Alojamiento Turístico, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional. De igual manera el aforo del establecimiento deberá cumplir el distanciamiento entre personas (2 metros dentro y 1 metro fuera de la infraestructura).

Este instrumento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19. Se deberá dar cumplimiento a la Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales emitido por la MTT6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción, así como toda disposición emitida por el COE Nacional. Se entenderá que las actualizaciones realizadas a la Guía y Protocolos citados en este instrumento, reformará automáticamente el contenido de este Protocolo en lo que corresponda.

Criterio: Las últimas disposiciones dadas por el Gobierno nacional es que queda a criterio del COE Cantonal las medidas de protección y restricciones acorde a la localidad que vivan, es así las restricciones para establecimientos con aforo de personas, distanciamiento y obligatoriedad en el uso de mascarillas para Quevedo.

2.1.3. Empresas hoteleras

El sector hotelero nace o es promovido con el turismo, el cual nace en el siglo XIX, como consecuencia de la Revolución Industrial. En esta época se hacen desplazamientos con la motivación principal del ocio, descanso, cultura, saludo, negocios o relaciones familiares. Siempre se han realizado viajes. Los primeros hombres viajaban para buscar comida o escapar de peligros. No se trataba de turismo porque no eran actos de libre voluntad, sino que se veían obligados a realizarlos por las circunstancias. El primer turista reconocido, al viajar a través de Grecia fue Heródoto, en los años 484 a 420 antes de Cristo. Como evidencia de sus viajes dejó sus libros. En la Grecia Clásica se daba gran importancia al ocio y el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que realizaban con motivo de asistir a los Juegos Olímpicos de la Edad Antigua, a las que acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte. Los Juegos Olímpicos se celebraron por primera vez en el año 776 A.C. en las llanuras de la antigua Olimpia, en la parte oeste del Peloponeso. Desde esa época en adelante se celebraron cada 4 años durante 12 siglos hasta que el emperador Teodosio puso fin a los juegos en el

año 393 D.C. También existían peregrinaciones religiosas, como las que se dirigían a los oráculos de Delfos y de Dodona.

En el Imperio Romano se frecuentaban aguas termales (termas de Caracalla) eran asiduos de grandes espectáculos como los teatros y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa, como las villas de vacaciones a orillas del mar. Estos viajes fueron posibles a tres factores fundamentales: La paz romana, el desarrollo e importantes vías de comunicación y la prosperidad económica que permitió a algunos ciudadanos medios económicos y tiempo libre (Dueñas, 2011).

El desarrollo del turismo ha incidido considerablemente en la Hotelería, y ha sido precisamente su evolución lo que ha ido propiciando el aumento en la demanda de los establecimientos tales como hoteles, restaurantes, bares, cafeterías, campings, etc.

Eduardo Villena, con su libro Técnico en Hotelería y Turismo indica que: El turismo como tal nace, entre finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX, básicamente a raíz de la Revolución Industrial ello trajo consigo la mayor cantidad de dinero en manos privadas, más tiempo libre y facilidad en el desplazamiento, gracias al enorme desarrollo de los medios de transporte. Con la revolución industrial, surgen las grandes fortunas y una clase social; la burguesía, que pasa a ostentar un gran poder adquisitivo. Esta revolución también permite grandes avances en el transporte. Durante el siglo XIX se dan las circunstancias para el inicio de los viajes turísticos, de diferente índole como el conocer lugares diferentes o exóticos, grandes paisajes, gente con diferentes culturas o recibir tratamientos en balnearios, estos

últimos eran los destinos más populares en el inicio en la actividad turística. La atracción de los juegos de azar contribuyó a la creación de ciudades, donde se puede jugar libremente, esto generó una muy importante llegada de viajeros (Villena, 2003)

Es precisamente por la existencia de todos estos desplazamientos, por lo que aparece la necesidad de abrir establecimientos que puedan ofrecer a los viajeros alojamiento, comida, distracción y otros servicios complementarios a cambio del pago de una cantidad de dinero, estratificada en distintos niveles, para que puedan adaptarse a los diferentes presupuestos que reclame el mercado.

2.1.3.1. Hotel

Pérez señala que un hotel es un espacio dirigido a las personas con la finalidad de brindarles diferentes tipos de alojamiento para cubrir sus necesidades, tales como: hospedaje, alimentación, distracción, recreación la cual busca alcanzar objetivos importantes: ser generadora de ingresos, ser generadora de empleos y brindar beneficio social. Un hotel también busca obtener unos ingresos, a través de la oferta y prestación de sus servicios, generando buenas expectativas del visitante que adquiere de los servicios, pero esto solo se logra apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia sea única (Perez, 2012).

Desde el punto de vista de la calidad, el nivel de satisfacción del usuario de un establecimiento hotelero se determinará, no sólo por su clasificación oficial sino también por

la concurrencia de una serie de factores entre los que podemos destacar la atención amable y personalizada, la limpieza y comodidad de las instalaciones, especialmente de las habitaciones, el entorno cuidado y el respeto por el medio ambiente (Larraiza, 2017).

Criterio: un hotel es un espacio por el cual se brinda fundamentalmente servicio de alojamiento, acompañado de buen servicio, limpieza y comodidad para los usuarios. Un hotel se clasifica por estrellas según su categoría y servicios que brinde.

2.1.3.2. El turismo y el sector hotelero

El turismo en el Ecuador es el sector que más potencial ofrece a la economía, por su gran biodiversidad, lo que crea un patrimonio natural para las actuales y futuras generaciones, en este país hay lugares naturales únicos, así como atractivos de interés colectivo como es el ámbito de relaciones comerciales y sociales (Larraiza, 2017).

El Sector Hotelero en el Ecuador ha experimentado una mayor participación y dinamismo en la Economía Ecuatoriana, tanto así que vemos como grandes cadenas internacionales de hoteles están presentes en distintas ciudades del país, es por esto que a partir del proceso de dolarización adoptada se observa una tendencia creciente en el número de establecimientos de hoteles, restaurantes y servicios pasando de 724 en el año 2000 a 1.013 en el 2010 con un crecimiento promedio anual de 3,37%, ese año por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Similar tendencia registró el personal ocupado en dicho sector ubicándose

en 100.215 personas en el año 2010 anual de 8,55% (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS, 2015).

En los últimos años, los hoteles del Ecuador se han incrementado y ello se debe a un mayor movimiento turístico y el aumento en la capacidad adquisitiva de la población. Por esta razón varias cadenas internacionales e inversionistas nacionales le han apostado a Ecuador como un destino.

Criterio: El crecimiento del sector hotelero es evidente debido al movimiento turístico lo que permite ser una de las principales fuentes de empleo del país, así lo indica el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, esto se debe a biodiversidad nacional y también por negocios.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Estrategias de reactivación económica del sector hotelero de la Parroquia Tarqui

El proyecto se centró en una interrogante ¿de qué manera se reactivará económicamente el sector hotelero de la parroquia Tarqui de la Ciudad de Manta? La gestión económica juega un importante papel en todas las fases del desastre; por lo que al igual que otros aspectos, tiene funciones bien definidas antes, durante y después de estos fenómenos. En sentido práctico, los temas económicos se refieren a la planificación, la forma y los motivos para gastar los recursos de una manera en lugar de hacerlo de otra (la distribución racional de recursos) y establece las suposiciones bajo las cuales es posible justificar gastos en producción, entrega de servicios, consumo o inversiones en infraestructura. Con referencia a lo mencionado, podemos decir que para que un lugar que ha sido afectado por estos fenómenos naturales, conlleva un proceso a largo plazo, en el cual se deben idear estrategias para así llevar de manera ordenada los objetivos que se pretenden alcanzar optimizando recursos y tiempo.

Mediante el análisis de la información recabada en las diferentes opiniones de los entrevistados y la profundidad de información del marco teórico se toman a consideración varias estrategias de reactivación que pueden ser aplicadas en la zona de estudio elegida con un enfoque centrado en el sector hotelero. Para ello se plantea tres objetivos de reactivación económica aplicables en el sector hotelero de la Ciudad de Manta y prioritariamente en la Parroquia Tarqui que es la zona más afectada por el terremoto del 16 de abril del 2016 (Alvia Delgado, 2017).

2.2.2. Gestión organizacional, sustentabilidad, innovación y emprendimiento en América Latina

Los estudios organizacionales que forman parte de esta obra se ubican entre las corrientes de la interdisciplinariedad y transdisciplinariedad, siendo en su mayoría estudios que defienden la postura de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible con igualdad y la tesis contextualizada en la transformación económica que propone la Cepal. Ante esta postura, se debe crear un espacio en América Latina y el Caribe, en el cual las organizaciones generen valor a la sociedad y cuiden el ambiente, todo esto en conjunto con el Estado, instituciones de educación superior, el sector empresarial y la participación activa de la ciudadanía en los países de la región. Es así como, la construcción de un mundo mejor, se ve dinamizado por la formulación de estrategias que promuevan cambios significativos, a través de un aprendizaje colectivo, basado en valores de la sostenibilidad y modernización y calidad de vida de nuestras sociedades (Ospina Mejía & Alvarado Peña, 2020).

2.2.3. Acceso al financiamiento y reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del covid-19, en la ciudad de Huánuco – 2020

En un reciente informe, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revela que el turismo es, en efecto, el sector más golpeado por la pandemia del coronavirus en el Perú y el que mayores pérdidas registra desde la vigencia del estado de emergencia. Esta industria encabeza la lista negra de actividades económicas con peores resultados en lo que va del año. Según los datos oficiales, el rubro de Agencias de Viajes y Operadores Turísticos cerró el mes de mayo con una caída de 97.2% y de 49.6% en el acumulado enero-mayo de 2020, con

respecto a similar periodo de 2019. Igual situación se observa en el rubro Hoteles y Restaurantes (-90.6% y -44.8%, respectivamente) y Transporte Aéreo (-93.2% y -41.2%), las cifras más rojas de todo el aparato productivo del país.

El 55% de los entrevistados que dirigen los hoteles en la ciudad, fueron del sexo masculino y el 45% del sexo femenino. Sobre las edades de los encuestados, podemos afirmar que 15% estuvieron entre los 18-25 años, entre 25 a 35 años un 40%. El 18% están entre los 35y 45 años. Un 15% entre los 45 a 55 años y un 12% más de 55 años. El nivel de instrucción de las personas que están dirigiendo empresas del sector hotelero en nuestra ciudad. El 9% tiene un nivel primario, otros 9% nivel secundario, 33% tienen estudios superiores no universitarios y 49% tienen nivel superior universitario. También, podemos mencionar en lo relacionado a si conocen todas las fuentes de financiamiento formales que existe en la ciudad de Huánuco. El 54% respondió afirmativamente, 12% en forma negativa, 24% conoce sólo algunas y el 10% no saben o no responden (Chacón Cabrera, 2020).

2.2.4. La cultura organizacional en los hoteles de la ciudad de Machala y su impacto en la gestión hotelera

En este trabajo práctico se realiza un análisis de la cultura organizacional de los hoteles de la ciudad de Machala, con el fin de conocer la situación que atraviesan los hoteles de la ciudad, teniendo como principal referencia que los hoteles de Machala poseen una cultura organizacional deficiente, la investigación se dará a cabo mediante el análisis de dos hoteles

en específico de la localidad por ende se pretenderá establecer estándares básicos de operaciones en las empresas y de acuerdo a la problemática se levantará información acerca del comportamiento organizacional que tienen las empresas de esta naturaleza, se identificará las principales falencias causantes del bajo desempeño de las organizaciones, presto a esta investigación se generaran nuevas ideas con el afán de que todas las entidades hoteleras del medio se unan al compromiso de mejorar la cultura organizacional de su empresa para aumentar la productividad y lograr ofertar servicios de calidad que queden posicionados en la mente de los consumidores o los potenciales turistas que visitan la ciudad, parte de la investigación también se centra en el impacto que tiene la cultura organizacional en la gestión hotelera, teniendo en cuenta que a mayor desarrollo organizacional en las empresas se obtiene un impacto positivo en los procesos administrativos de las entidades hoteleras, por ende cabe mencionar que el siguiente trabajo práctico se basara en investigaciones científicas y fuentes bibliográfica que otorgaran la suficiente información para dar resultado a la problemática que atraviesan los hoteles de la ciudad de Machala (Vera Meza, 2016).

2.2.5. Estrategia para la reactivación de la actividad turística de la parroquia rural El Morro, cantón Guayaquil provincia del Guayas

De acuerdo con (Aguirre, 2019), el término turismo de masas fue popularizado entre los años 1950 y 1970, cuando “el número de turistas internacionales a nivel mundial se incrementó al doble cada siete años”. Fue de suma relevancia para el crecimiento económico regional y tendió a aumentar como efecto del incremento del tiempo libre y las vacaciones pagadas, resultado del crecimiento de las clases medias en gran parte del mundo (Ferreira, y otros,

2013). El turismo se conceptualiza como una actividad que comparte plenamente el estado proteccionista de los recursos del entorno productivo, provocando desarrollo sin dañar el medio natural en que se encuentra el destino turístico; en la búsqueda de actividades proteccionistas y productivas relacionadas al turismo, se involucra también al turismo rural y comunitario (Pincay Mieles, 2020).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentas o superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades. Las superintendentas o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.

12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios. 14.

Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.

3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2018).

2.3.2. Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

Que, el Artículo 284 de la Constitución de la República establece los objetivos de la política económica, entre los que se incluye incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional;

Que, en su Artículo 334 numeral uno, la Norma Constitucional dictamina que al Estado le corresponde promover el acceso equitativo a los factores de producción, evitando la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, la redistribución y supresión de privilegios o desigualdades en el acceso a ellos;

Art. 11.- Sistema de Innovación, Capacitación y Emprendimiento.- El Consejo Sectorial de la Producción, anualmente, diseñará un plan de capacitación técnica, que servirá como insumo vinculante para la planificación y priorización del sistema de innovación, capacitación y emprendimiento, en función de la Agenda de Transformación Productiva y del Plan Nacional de Desarrollo.

Este sistema articulará la labor de varias instituciones públicas y privadas en sus diferentes fases de desarrollo y sus diferentes instrumentos, en una sola ventanilla de atención virtual, desconcentrada y descentralizada para la difusión de: capacitación para la generación de

competencias emprendedoras, instrumentos de financiamiento, de capital de riesgo, banca de desarrollo orientada al financiamiento de emprendimientos, y fondo nacional de garantías; asistencia técnica y articulación con los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones sin fines de lucro, empresas, universidades, incubadoras, entre otros.

Art. 12.- Capital de Riesgo.- El Estado podrá aportar, a través de mecanismos legales y financieros idóneos, a la conformación de capitales de riesgo. El carácter temporal de las inversiones efectuadas por el Estado deberá ser previamente pactado, tanto en tiempo cuanto en forma; privilegiando los procesos de desinversión del Estado en empresas donde es propietario en forma parcial o exclusiva, a favor de los empleados y trabajadores de dichas empresas, así como a favor de la comunidad en la que tal emprendimiento se desarrolle, dentro de las condiciones y plazos establecidas en cada proyecto.

Art. 19.- Derechos de los inversionistas.- Se reconocen los siguientes derechos a los inversionistas:

- a. La libertad de producción y comercialización de bienes y servicios lícitos, socialmente deseables y ambientalmente sustentables, así como la libre fijación de precios, a excepción de aquellos bienes y servicios cuya producción y comercialización estén regulados por la Ley;
- b. El acceso a los procedimientos administrativos y acciones de control que establezca el Estado para evitar cualquier práctica especulativa o de monopolio u oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal;

- c. La libertad de importación y exportación de bienes y servicios con excepción de aquellos límites establecidos por la normativa vigente y de acuerdo a lo que establecen los convenios internacionales de los que Ecuador forma parte;
- d. Libre transferencia al exterior, en divisas, de las ganancias periódicas o utilidades que provengan de la inversión extranjera registrada, una vez cumplidas las obligaciones concernientes a la participación de los trabajadores, las obligaciones tributarias pertinentes y demás obligaciones legales que correspondan, conforme lo establecido en las normas legales, según corresponda.
- e. Libre remisión de los recursos que se obtengan por la liquidación total o parcial de las empresas en las que se haya realizado la inversión extranjera registrada, o por la venta de las acciones, participaciones o derechos adquiridos en razón de la inversión efectuada, una vez cumplidas las obligaciones tributarias y otras responsabilidades del caso, conforme lo establecido en las normas legales;
- f. Libertad para adquirir, transferir o enajenar acciones, participaciones o derechos de propiedad sobre su inversión a terceros, en el país o en el extranjero, cumpliendo las formalidades previstas por la ley;
- g. Libre acceso al sistema financiero nacional y al mercado de valores para obtener recursos financieros de corto, mediano y largo plazos;
- h. Libre acceso a los mecanismos de promoción, asistencia técnica, cooperación, tecnología y otros equivalentes; e,
- i. Acceso a los demás beneficios generales e incentivos previstos en este Código, otras leyes y normativa aplicable.

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código. En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a. Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;

- b. Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;
- c. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector;
- d. Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional;
- e. Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;
- f. Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia;

- g. Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES;
- h. Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES;
- i. Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES; y,
- j. Las demás que establezca la Ley (CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, 2018).

2.3.3. Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19

Lineamientos generales

- Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.

- Aumentar de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas.
- Informar al personal y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID19.
- Se sugiere limitar el número de personas por habitación y de circulación por las instalaciones, así como de los usuarios del restaurante del hotel, en caso de tenerlo.
- Prever y resguardar la salud del personal
- Se recomienda designar un área de vestuario para el personal. La periodicidad de la limpieza de estas áreas dependerá del nivel de afluencia que tenga en lugar a desinfectar.
- La alimentación del personal se realizará manteniendo una separación de dos metros entre cada persona.
- Los horarios del personal se deben organizar para minimizar la cantidad de personas por horario de alimentación. Observar la Guía y Plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE Cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes sobre salud y seguridad en el trabajo (riesgos laborales).

2.3.4. Disposiciones fundamentales de las Normas Internacionales del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo mantiene un sistema de normas internacionales del trabajo destinado a promover las oportunidades para que todos puedan conseguir un trabajo decente y productivo, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad. Las normas internacionales del trabajo son útiles como punto de referencia en el contexto de la respuesta a la crisis provocada por el brote de COVID-19 (Ryder, 2020) .

Una de las normas internacionales más recientes, la Recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, 2017 (núm. 205), que fue adoptada por abrumadora mayoría por todos los mandantes, pone de relieve que para responder a las crisis es necesario asegurar el respeto de todos los derechos humanos y el imperio de la ley, incluido el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de las normas internacionales del trabajo.

- La Recomendación destaca un planteamiento estratégico para responder a la crisis, incluida la adopción de un planteamiento gradual y multidimensional que ponga en práctica estrategias coherentes y globales para posibilitar la recuperación y potenciar la resiliencia; este planteamiento incluye:
- La estabilización de los medios de vida y de los ingresos, a través de medidas inmediatas para el empleo y la protección social;

- La promoción de la recuperación económica para generar oportunidades de empleo y trabajo decente y reintegración socioeconómica;
- La promoción del empleo sostenible y el trabajo decente, la protección social y la inclusión social, el desarrollo sostenible, la creación de empresas sostenibles, en particular las pequeñas y medianas empresas, la transición de la economía informal a la economía formal, la transición justa hacia una economía ambientalmente sostenible y el acceso a los servicios públicos; la evaluación del impacto que tienen en el empleo los programas nacionales de recuperación;
- La prestación de orientación y apoyo a los empleadores a fin de que puedan adoptar medidas eficaces para identificar, prevenir y mitigar los riesgos de los efectos negativos en los derechos humanos y laborales en sus actividades, o en productos, servicios o actividades con los que puedan estar directamente asociados;
- La promoción del diálogo social y la negociación colectiva;
- La creación o el restablecimiento de instituciones del mercado de trabajo, con inclusión de servicios de empleo, que impulsen la estabilización y la recuperación; El desarrollo de la capacidad de los gobiernos, incluidas las autoridades regionales y locales, así como de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y

- La adopción de medidas, según proceda, para la reintegración socioeconómica de las personas afectadas por una crisis, en particular aquellas que hayan estado relacionadas con las fuerzas armadas o con grupos combatientes, inclusive a través de programas de formación destinados a mejorar su empleabilidad.

Además, los gobiernos deberían, tan pronto como sea posible:

- Tratar de garantizar la seguridad básica del ingreso, en particular para las personas que hayan perdido sus puestos de trabajo o medios de vida a causa de la crisis;
- Adoptar, restablecer o ampliar regímenes integrales de seguridad social y otros mecanismos de protección social, teniendo en cuenta la legislación nacional y los acuerdos internacionales, y
- Tratar de garantizar el acceso efectivo a una atención de salud esencial y a otros servicios sociales básicos, en particular para los grupos de población y las personas a los que la crisis ha hecho particularmente vulnerables

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las personas no son recordadas por el número de veces que fracasan, sino por el número de veces que tienen éxito.

Thomas Alva Edison

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó la investigación explicativa, documental y descriptiva, a través de los cuales se determinó la gestión organizacional y su impacto en la economía de las empresas hoteleras del cantón Quevedo.

3.1.1. Explicativa

Se utilizó este tipo de investigación en obtener información existente sobre la gestión organizacional y su afectación económica tras pandemia.

3.1.2. Documental

A través del análisis de la información recolectada, en la presente investigación se consultó estados de resultados integrales.

3.1.3. Descriptiva

Esta investigación permitió describir los detalles de la gestión administrativa realizada por los administradores del sector en estudio y la forma como han incidido en la reactivación de estrategias realizadas por los hoteles de Quevedo.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación de carácter cuali-cuantitativo se aplicó los siguientes métodos:

3.2.1. Método inductivo

El método inductivo permitió obtener conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares mediante la evaluación de la situación económica local, además se consideró indagaciones las cuales permitieron evidenciar los problemas que tiene el área administrativa, logrando generalizar los resultados de la misma.

3.2.2. Método deductivo

El método deductivo permitió fundamentar teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, el cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria, para posteriormente concluir los casos particulares sobre el nivel de afectación de las ventas durante el periodo de pandemia en los que se fundamenta la investigación.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el problema existente entre la gestión organizacional y el impacto económico en el proceso de reactivación del sector hotelero del Cantón Quevedo, se pudo constatar los mecanismos de control que se aplicaron y las estrategias económicas empleadas.

Para ello se desarrollaron los siguientes pasos que proyectan una reactivación comercial:

1. Etapa I o Análisis
2. Etapa II o Elaboración de Estrategias
3. Etapa III o Métodos de Control

3.3.1. Población y muestra

Para la investigación se tomó como población a los hoteles registrados por el Departamento de Catastro, información obtenida por la Jefatura de Turismo del GAD Municipal del Cantón Quevedo, de la cual el Ing. Gonzalo Peñafiel, es su titular. La población al ser finita y accesible en el caso de administradores y colaboradores no fue necesario aplicar alguna fórmula para determinar la muestra. Sin embargo, para encuestar a los clientes frecuentes y ser una población de 598 si se aplicó la fórmula de la muestra.

Tabla 1

Población alojamientos de Quevedo

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Hoteles	24
TOTAL	24

Fuente: Departamento de turismo del GAD

Elaboración: Propia

Tabla 2

Colaboradores de alojamientos de Quevedo

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Hoteles	115
TOTAL	115

Fuente: Administradores de hoteles

Elaboración: Propia

Tabla 3

Cientes frecuentes alojamientos de Quevedo

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Hoteles	598
TOTAL	598

Fuente: Administradores de hoteles

Elaboración: Propia

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$$n = \frac{598 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (598 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{598 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0009 * 597 + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{109.12}{0.0009 * 597 + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{109.12}{0.5373 + 0.182476}$$

$$n = \frac{109.12}{0.719776}$$

$$n = 151.60$$

$$n = 152 \text{ Clientes}$$

La presente investigación corresponde a un diseño de orden descriptivo y analítico, puesto que, se determinó el análisis de las unidades de investigación (variables) para la obtención de resultados que se relacionaron con la teoría planteada, que contribuyó como aporte significativo al objeto de estudio.

En tanto, la población investigada corresponde a 24 administradores de hoteles, 115 colaboradores y 152 clientes frecuentes dato obtenido a través de la muestra.

3.3.2. Localización

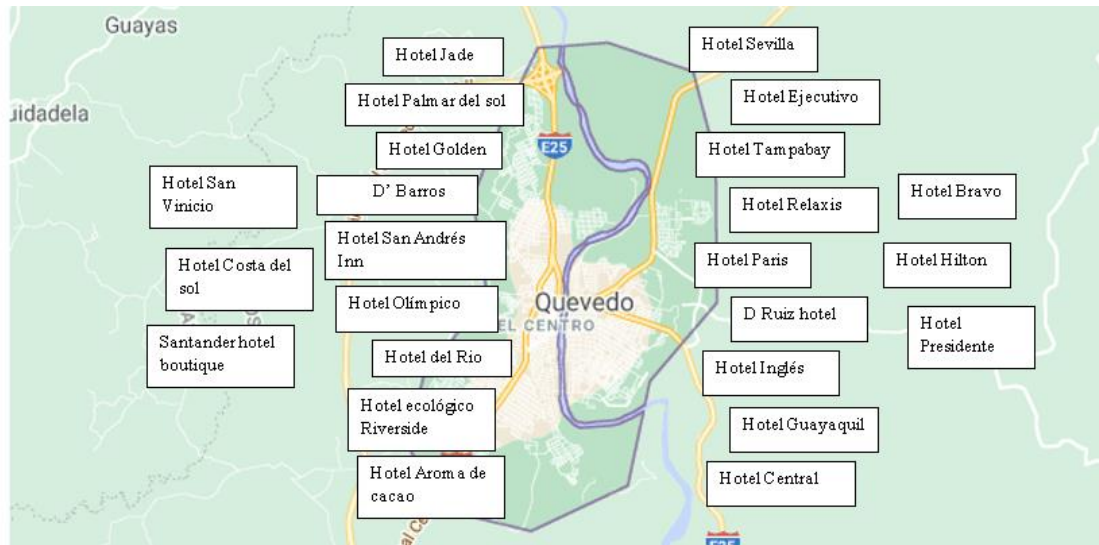


Figura 5 Mapa de Quevedo

3.3.3. Técnicas de investigación

3.3.3.1. Visitas

Se aplicó la técnica de visita, que permitió obtener conocimiento pleno de los colaboradores de los hoteles, cifras administrativas, así como también cambios a los que se han acogido pos-pandemia para impulsar el sector hotelero.

3.3.3.2. Encuesta

Se efectuó encuestas dirigidas a los administradores con el fin de identificar la influencia que tiene la gestión organizacional en la productividad del sector hotelero, también a los colaboradores para establecer la relación del plan organizacional y el desarrollo empresarial; así como también se encuestó a los usuarios recurrentes de hospedaje en Quevedo para determinar si el factor humano incide en la gestión organizacional, fueron preguntas

estructuradas con el fin de obtener información relevante sobre la gestión organizacional, sus ingresos en el último año y qué estrategias aplicaron en su gestión.

3.3.4. Instrumentos de la Investigación

Sirvieron para obtener información referente a la población y los instrumentos dados en función de las técnicas establecidas para el objeto de investigación y se detallan al tenor de lo siguiente:

3.3.4.1. Cuestionario

Este instrumento de carácter cuantitativo sirvió para obtener información primaria a través de la población.

3.3.4.2. Guía de Observación

Se utilizó para registrar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente mediante la observación directa al problema planteado.

3.3.5. Elaboración del marco teórico

3.3.5.1. Revisión de la literatura

Consistió en detectar, consultar, obtener bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, también se extrajo y recopiló información pertinente relacionada al problema de investigación.

3.3.5.2. Obtención de la literatura

Se obtuvo información a través del internet, bibliotecas, libros y datos estadísticos que mantiene el GAD, relacionados al tema de estudio.

3.3.5.3. Extracción y recopilación de la información de interés

Se consideró importante recopilar datos reales y necesarios para llevar a cabo la elaboración del marco teórico de la investigación.

3.3.6. Recolección de la Información

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó los siguientes instrumentos:

- Encuestas a administrativos, personal operativo y clientes de hoteles de Quevedo
- Observación de los distintos servicios que ofertan los hoteles según su categoría.

Además se obtuvo información de cuáles fueron las medidas adoptadas por los administradores de los hoteles para hacer frente a la difícil situación económica, causada por la pandemia del COVID-19, permitiendo esto verificar el grado de afectación al personal que labora en los mismos, además, se evaluó si se pusieron en práctica las distintas medidas de bioseguridad que fueron dispuestas en su momento por el COE cantonal, para poder desarrollar las actividades comerciales y de servicios.

3.3.7. Procesamiento y análisis

Para el propósito de esta investigación de carácter descriptivo, el análisis de los datos obtenidos se sometió a procedimientos estadísticos que permitieron enunciar de manera lógica y coherente, los conocimientos y resultados de la investigación.

En consecuencia, el análisis de los datos se efectuó siguiendo los parámetros de la estadística descriptiva. Para establecer el resultado de cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación, se utilizó como herramienta para desarrollar las tablas estadísticas, Microsoft Excel, lo cual permitió obtener de forma automatizada los porcentajes correspondientes en cada caso.

Es necesario indicar que el proceso de análisis y procesamiento partió, considerando encontrar respuestas a las preguntas planteadas por cada objetivo específico, y con los datos de la población para el caso de los administradores y el personal de los hoteles, y la muestra obtenida de clientes que labora en los mismos, se realizó tablas en Excel, así como el cálculo de la varianza y la desviación estándar para cada uno de los casos, lo que permitió establecer el grado de dispersión en cada una de las respuestas, para poder desarrollar un análisis más preciso. Por otro lado por el tipo de información recolectada y presentada en cada una de las tablas, los datos no permiten hacer comparaciones, consecuentemente, no se puede ejecutar un análisis de la varianza con su coeficiente de significación.

Para establecer la varianza, desviación estándar se trabajó con las siguientes formulas:

Varianza (Población)**Datos Sin Agrupar**

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma(x-\mu)^2}{N}$$

Datos Agrupados

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma(x-\mu)^2 \cdot f}{N}$$

Desviación Estándar (Población)

$$\sigma = \sqrt{\sigma^2}$$

Varianza (Muestra)**Datos Sin Agrupar**

$$S^2 = \frac{\Sigma(x-\bar{x})^2}{n-1}$$

Datos Agrupados

$$S^2 = \frac{\Sigma(x-\bar{x})^2 \cdot f}{n-1}$$

Desviación Estándar (Muestra)

$$S = \sqrt{S^2}$$

3.3.8. Descripción de la propuesta

La propuesta para la presente investigación es un plan estratégico para la reactivación económica del sector hotelero de la ciudad de Quevedo, en la cual se realiza un análisis de las repercusiones generadas a este importante sector de la economía y se plantea además de las mejoras en los servicios, una ayuda de incentivos de carácter económico- tributario y la creación de un gremio hotelero local.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las personas no son recordadas por el número de veces que fracasan, sino por el número de veces que tienen éxito.

Thomas Alva Edison

4.1. INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL, EN LA PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO

Pregunta # 01: ¿Con cuántos colaboradores cuenta este hotel?

Tabla 4

Número de colaboradores		
1 – 3	15	62%
4 – 6	3	13%
7 – 9	5	21%
10 – 12	1	4%
Más de 12	-	-
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio: $\mu = 4$
 Varianza: $\sigma^2 = 8$
 Desviación Estándar: $\sigma = 2,828$

Análisis e interpretación: Al ser en su mayoría establecimientos pequeños que solo ofertan servicio de hospedaje, el 62% cuenta con un rango de 1 a 3 colaboradores (recepcionistas y administradores y de limpieza). Así mismo el 13% mantiene de 4 a 6 colaboradores el 21% de 7 a 9 y el 4% de 10 a 12 colaboradores.

Como se puede apreciar, la desviación del número de colaboradores que laboran en los hoteles motivo de este estudio, con respecto a la media es de 2,83; lo que implica que los datos no son muy dispersos.

Pregunta # 02: ¿Considera usted que debe existir relación entre el perfil profesional y el cargo que desempeña el personal que labora en el área administrativa?

Tabla 5

Relación de perfil profesional con cargo que desempeña

Si	15	62%
No	9	38%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 12$

Varianza $\sigma^2 = 9$

Desviación Estándar $\sigma = 3$

Análisis e interpretación: De la encuesta realizada a los 24 Administradores, como podemos ver en el gráfico, el 62% nos respondió que es importante que exista relación entre el cargo que desempeñan y el perfil profesional que posee cada uno, sin embargo, el restante 38% que corresponde a 9 encuestados manifestaron que no hay ningún tipo de inconvenientes, si no existe esta relación. Por lo tanto se puede deducir que la mayoría considera la importancia que tiene este factor, para el mejoramiento de la gestión organizacional.

La desviación estándar que es igual a 3 con respecto a la media que es 12, en la pregunta si hay relación del perfil profesional con el cargo, nos permite apreciar que la desviación

respecto a la media es muy distante, por lo tanto los datos son muy dispersos y se puede colegir que la información proporcionada tiene sesgos.

Pregunta # 03: ¿La capacidad profesional y la innovación aportan al mejoramiento de la rentabilidad de los hoteles de la ciudad?

Tabla 6

Capacidad e innovación aportan a la rentabilidad

Si	20	83%
No	4	17%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 12$
 Varianza $\sigma^2 = 64$
 Desviación Estándar $\sigma = 8$

Análisis e interpretación: podemos apreciar en el gráfico que el 83% de los administradores de hoteles consideran que la capacidad profesional de los trabajadores, así como la permanente innovación aportan de manera significativa en la rentabilidad del negocio, frente al 17% que considera que no es así, ya que la mejora de la rentabilidad obedece a otros factores.

La desviación estándar respecto a la media es 8, determinando así que aunque existe dispersión la misma no es muy distante, lo que quiere decir que las respuestas obtenidas son coherentes con los resultados obtenidos.

Pregunta # 04: ¿En qué medida la Pandemia COVID-19 ha afectado la rentabilidad de la empresa?

Tabla 7

Nivel de afectación

Fuerte	17	71%
Leve	7	29%
No afectó	-	-
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 12$

Varianza $\sigma^2 = 25$

Desviación Estándar $\sigma = 5$

Análisis e interpretación: El 71% de los encuestados respondió que los hoteles fueron seriamente afectados por las restricciones que se impusieron por efecto de la pandemia del COVID-19, y por ese motivo el servicio de alojamiento disminuyó considerablemente, pero el 29% respondió que la afectación fue leve ya que, aunque hubo disminución, se hospedaron personas que trabajaron en primera línea.

Con respecto al nivel de afectación, podemos ver que la desviación estándar es 5 y la media es 12, y esto permite notar que los datos se encuentran algo dispersos, es decir que las respuestas dadas por los administradores acerca de si hubo afectación deja una brecha al momento de saber si realmente fueron afectados.

Pregunta # 05: ¿La Gestión Organizacional que desarrollan los administradores en el hotel contribuye a mejorar los ingresos de la empresa?

Tabla 8

Gestión de los administradores

Si	23	96%
No	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 12$

Varianza $\sigma^2 = 97$

Desviación Estándar $\sigma = 9,849$

Análisis e interpretación: La respuesta de los encuestados en el sentido si la Gestión Organizacional desarrollada por los administradores contribuyeron en mejorar los ingresos de los hoteles en los que laboran, nos muestra que el 96% de los mismos saben que es fundamental para mejorar los ingresos el papel que ellos desempeñan, sin embargo, el 4% respondió que no es así, porque a su criterio lo más importante son otros factores como la reactivación del comercio.

La desviación estándar de 9,85 al momento de compararla con la media de los datos obtenidos, permite observar que los datos obtenidos no están muy dispersos por lo tanto se tiene la certeza que los resultados obtenidos en la pregunta se acercan bastante a la realidad.

Pregunta # 06: ¿Qué enfoque emplearon en la empresa para medir la gestión organizacional?

Tabla 9

Enfoques de medición de gestión organizacional

Enfoque del recurso externo	2	8%
Enfoque de sistemas Internos	3	13%
Enfoque técnico	8	33%
Todos los anteriores	11	46%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 6$

Varianza $\sigma^2 = 13,5$

Desviación Estándar $\sigma = 3,6742$

Análisis e interpretación: Los administradores en su mayoría es decir el 46% respondió que para medir su Gestión emplearon la combinación de los tres enfoques, aunque generalmente se emplea solo uno, pero la crisis hizo que se empleen al máximo todas las estrategias posibles, para cumplir las metas planteadas, es importante resaltar que el 33% de los encuestados dijo que el método empleado fue el técnico, porque brindaba garantías para superar la crisis, el restante 13% y 8% mencionaron que los factores externos eran la mejor alternativa, mientras que los otros plantearon que decisiones internas eran las apropiadas.

Con respecto a la muestra los datos obtenidos en la desviación estándar, no permite ver que los datos no están muy dispersos, lo que permite tener la certeza de que los resultados son coherentes con la realidad del sector.

Pregunta # 07: ¿Qué estrategias implementa la empresa para captar nuevos clientes?

Tabla 10

Estrategias

Publicidad	10	42%
Promociones	9	38%
Ofertar nuevos servicios (Restaurantes, Piscina, Recepciones)	4	17%
Mejoras en el aseo y desinfección	1	4%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 6$

Varianza $\sigma^2 = 13,5$

Desviación Estándar $\sigma = 3,6742$

Análisis e interpretación: El 42% de los encuestados invierte en publicidad específicamente redes sociales para captar la atención de clientes, el 37% aplica promociones, en su mayoría paquetes con desayuno incluido, acceso a piscinas y bebidas sin costos adicionales, el 17% ha apostado a la ganancia que obtienen por brindar accesos a servicios, finalmente el 4% respondió que se esmeran en el aseo y desinfección de las habitaciones, dotándolos de elementos de bioseguridad, como estrategia para captar clientes.

La desviación estándar de 3,67 está algo distante con respecto a la media, lo que permite ver que hay cierta dispersión de los datos obtenidos, se podría decir que la respuesta dada por los encuestados tiene sesgos, respecto con la realidad que vive el sector hotelero.

Pregunta # 08: ¿Qué propuestas cree usted deben promover los entes gubernamentales y los GADS, para mejorar la situación económica de las empresas afectadas por la pandemia COVID-19?

Tabla 11

Propuestas para mejorar la situación económica

Bajar impuestos	12	50%
Promover protocolos de bioseguridad gratuitos	5	21%
Capacitaciones	7	29%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 8$

Varianza $\sigma^2 = 8,6667$

Desviación Estándar $\sigma = 2,9439$

Análisis e interpretación: El 50% de los administradores considera que la baja de impuestos es una opción que deberían promover los entes gubernamentales y los GADs, para beneficiar a las empresas afectadas por la pandemia COVID-19, ya que no han recibido ninguna ayuda, el 21% propone promover protocolos de seguridad gratuitos y el 29% considera que deben

promoverse capacitaciones al personal para establecer formas seguras de captación de clientes.

Se puede ver que los datos son muy dispersos ya que la desviación estándar con respecto a la media es apenas de 2,94. Es decir pareciera ser que no todos están completamente convencidos de que la baja de impuestos sea una alternativa para enfrentar la crisis.

Pregunta # 09: ¿Qué servicios son los que más se ofertan?

Tabla 12

Servicios que se ofertan

Servicio de restaurante	6	25%
Alquiler de locales para eventos	7	29%
Servicio de buffet	-	-
Ninguno	11	46%
Otro	-	-
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 8$

Varianza $\sigma^2 = 4,6667$

Desviación Estándar $\sigma = 2,1602$

Análisis e interpretación: Entre otros ingresos que perciben los hoteles se encuentra el 29% alquiler de locales para eventos, el 25% restaurantes y el 46% de los establecimientos no

cuentan con otro ingreso a parte del alojamiento. Así mismo indican que los servicios de alimentación a domicilio han sido los más optados durante la pandemia y el que ha permitido al 25% no sufrir tan fuerte la crisis.

Los datos están muy dispersos es lo que evidencia la desviación estándar que es 2,16 respecto a la media que es 8, dejando en evidencia que los resultados obtenidos aunque sean las respuestas de los encuestados, no se apegan mucho a la realidad.

Pregunta # 10: ¿Se encuentra actualmente asociado a algún gremio hotelero?

Tabla 13

Afiliación a gremios

Si	8	33%
No	16	67%
Total	24	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\mu = 12$

Varianza $\sigma^2 = 16$

Desviación Estándar $\sigma = 4$

Análisis e interpretación: El 67% de hoteles no se encuentran afiliados a gremios hoteleros pues indican que no existe alguno en Quevedo, mientras que el 33% si, los cuales pertenecen a gremios nacionales.

La dispersión de los datos es evidente, y así se demuestra con la desviación estándar que es 4, y al compararla con la media que es 12 vemos que hay una gran distancia, quizá los resultados aquí expresan q no todos tienen la certeza de si es o no conveniente ser parte de un gremio de hoteleros, para enfrentar la crisis.

4.2. COMO ESTÁ RELACIONADO EL PLAN ORGANIZACIONAL CON EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO, AÑO 2020

Pregunta # 01: ¿Cómo considera el diseño de la estructura organizacional en su unidad de trabajo?

Tabla 14

Estructura en la unidad de trabajo

Muy Buena	-	-
Buena	85	74%
Regular	30	26%
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 57,5$

Varianza $S^2 = 1512,5$

Desviación Estándar $S = 38.8909$

Análisis e interpretación: El 74% de los colaboradores de hoteles encuestados manifestó que la estructura organizacional la consideran buena y el 26% regular, más ninguno la

considera muy buena, la respuesta evidencia que no se ha definido mayormente una organización interna, y que una sola persona cumple dos roles distintos.

La desviación estándar de 38,89 comparada con la media de 57 permite ver que hay dispersión de los datos obtenidos en los resultados, lo que da muestra de que no todos tienen la certeza de que la estructura organizacional sea alguna de las planteadas en la pregunta.

Pregunta # 02: ¿El ambiente de trabajo con su jefe inmediato es?

Tabla 15

Ambiente de trabajo

Muy Buena	40	35%
Buena	51	44%
Regular	24	21%
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 38,33$

Varianza $S^2 = 265,9444$

Desviación Estándar $S = 16,3078$

Análisis e interpretación: Para el 35% de los colaboradores el ambiente que existe en el lugar de trabajo es muy bueno, sin embargo, el 44% manifestó que a pesar de la nueva realidad el mismo es bueno, finalmente el 21% dijo que el ambiente es regular, puesto que por las condiciones actuales las relaciones son más distantes por el miedo a contagiarse.

Los datos en esta pregunta evidencia una gran dispersión respecto al promedio, así lo muestra la desviación estándar, es decir existe un gran sesgo respecto a que lo respondido por los encuestados sea realmente lo que ocurre en la empresa.

Pregunta # 03: ¿Recibe capacitación permanente por parte de la empresa en que labora, con el propósito de mejorar su capacidad, habilidades y destrezas?

Tabla 16

Capacitación

Siempre	-	-
Casi siempre	38	33%
Algunas veces	45	39%
Muy pocas veces	-	-
Nunca	32	28%
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 38,33$

Varianza $S^2 = 64,6111$

Desviación Estándar $S = 8,0381$

Análisis e interpretación: Como podemos apreciar las empresas en su mayoría capacitan casi siempre o algunas veces a su personal, es decir el 72% que es la suma de ambas respuestas, así lo corrobora, es más si sumamos el 28% que lo hace siempre, podríamos con certeza afirmar, que todos los hoteles se preocupan por tener a sus colaboradores actualizados

en conocimientos, importante resaltar que ninguno de los encuestados respondió que nunca o muy pocas veces haya sido capacitado.

La desviación estándar de 8,04 evidencia que los datos se encuentran muy dispersos, es decir que aunque reconocen que son capacitados, los resultados evidencian sesgos.

Pregunta # 04: ¿El trabajo que desempeña usted y sus compañeros cree usted se encuentra bien distribuido?

Tabla 17

Distribución del trabajo

Siempre	-	-
Casi siempre	11	10%
Algunas veces	22	19%
Muy pocas veces	82	71%
Nunca	-	-
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 38,33$

Varianza $S^2 = 1967,2778$

Desviación Estándar $S = 44,3540$

Análisis e interpretación: En cuanto a la distribución de la carga laboral el 71% manifiesta que muy pocas veces se cumple, el 19% algunas veces y el 10% casi siempre, esto se debe a

que en múltiples empresas cumplen con roles de varios cargos por ser empresas pequeñas y contar con poco personal.

La desviación estándar nos muestra que en este caso, la cercanía con respecto al promedio es muy cercana, dejando evidenciado que los resultados son muy precisos.

Pregunta # 05: ¿Considera usted, que las funciones que desempeña en su trabajo, contribuyen a mejorar la rentabilidad de la empresa?

Tabla 18

Funciones contribuyen a la rentabilidad

Si	115	100%
No	-	-
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = ?$

Varianza $S^2 = ?$

Desviación Estándar $S = ?$

Análisis e interpretación: Se puede observar de manera clara que de los 135 colaboradores de hoteles encuestados, cuando respondieron la pregunta planteada, coincidieron en manifestar en su totalidad que su trabajo si ayuda a la empresa a obtener mejores utilidades o beneficios económico.

En este caso no se ha podido determinar si existe dispersión o no de datos por que la totalidad de encuestados se alineó a una sola variable.

Pregunta # 06: ¿Cuenta con apertura por parte de su jefe inmediato para dar iniciativas sobre mejoras del lugar donde trabaja?

Tabla 19

Iniciativas al lugar donde trabaja

Siempre	-	-
Casi siempre	48	42%
Algunas veces	-	-
Muy pocas veces	60	52%
Nunca	7	6%
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 38,33$

Varianza $S^2 = 1053,7778$

Desviación Estándar $S = 32,4619$

Análisis e interpretación: El 52% de los colaboradores manifestaron que muy pocas veces son considerados por parte de sus jefes inmediatos para dar apertura a sugerencias sobre el lugar en donde trabajan, el 42% casi siempre y el 6% nunca.

Al momento de determinar si se permite tener iniciativas, los resultados obtenidos demuestran coherencia con las respuestas, puesto que los datos no están muy dispersos, así lo evidencia la desviación estándar que es muy cercana al promedio.

Pregunta # 07: ¿Cree usted que con su trabajo contribuye a mejorar la rentabilidad del negocio?

Tabla 20

Mejorar la rentabilidad del negocio

Si	112	97%
No	3	3%
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 57,5$

Varianza $S^2 = 5940,5$

Desviación Estándar $S = 77,0746$

Análisis e interpretación: El aporte que los colaboradores brindan al establecimiento donde trabajan lo perciben ya que el 97% de los encuestados así lo considera y solo un 3% respondió que no contribuye su labor a la rentabilidad del negocio puesto que su labor se encarga de otros aspectos del negocio.

En este caso vemos que la desviación estándar es mayor al promedio, por lo tanto al momento de comparar entre ambos, se puede ver que hay cierta dispersión de los datos. Es decir los

resultados muestran claramente que los encuestados si consideran que su labor ayuda a la rentabilidad.

Pregunta # 08: ¿Existe trabajo en equipo entre el personal que labora en su hotel?

Tabla 21

Trabajo en equipo

Siempre	85	74%
Casi siempre	-	-
Algunas veces	30	26%
Muy pocas veces	-	-
Nunca	-	-
Total	115	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 57,5$

Varianza $S^2 = 1512,5$

Desviación Estándar $S = 38,8909$

Análisis e interpretación: En cuanto al trabajo en equipo de los hoteles el 70% manifestó en las encuestas que siempre existe y el 30% respondió que se da algunas veces.

La dispersión de los datos no es muy amplia, es lo que evidencia la desviación estándar al compararla con el promedio, permitiendo entender que la respuesta del trabajo en equipo es muy real.

4.3. EL FACTOR HUMANO INCIDE EN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL COMO MECANISMO DE RECUPERACIÓN PRODUCTIVA DEL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO

Pregunta # 01: ¿La Pandemia por COVID-19 influye en Ud. al momento de decidir si rentar o no una habitación?

Tabla 22

Influencia al rentar una habitación

Si	117	77%
No	35	23%
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 76$
 Varianza $S^2 = 3362$
 Desviación Estándar $S = 57,9826$

Análisis e interpretación: El 77% de los clientes afirmaron que el COVID- 19 influye a la hora de rentar una habitación y optan por otras medidas como no necesitar quedarse fuera de la ciudad por mucho tiempo, siendo la desinfección del lugar el tema que más preocupa.

La dispersión de los datos es muy pequeña, así se puede apreciar al momento de comparar la desviación estándar que es 57,98 con respecto al promedio que es 76, permitiendo establecer que la respuesta dada del 77% es coherente con la realidad.

Pregunta # 02: ¿Con qué frecuencia renta los servicios de un hotel?

Tabla 23

Frecuencia al rentar una habitación

1 – 3 veces al mes	102	67%
4 – 6 veces al mes	50	33%
Más de 6 veces al mes	-	-
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 76$

Varianza $S^2 = 1352$

Desviación Estándar $S = 36,7695$

Análisis e interpretación: Los usuarios recurrentes a hoteles y hostales de la ciudad de Quevedo frecuentan de 1 a 3 veces el 67% y de 4 a 6 veces al mes el 33% los motivos que explicaron son netamente laborales ya que indican que no es una ciudad turística pero si muy comercial.

En este caso podemos ver que hay una marcada dispersión de datos si comparamos promedio (76) con respecto a la desviación estándar de 36,77, es decir que las veces que frecuentan un hotel no es tan cercano a la realidad, expresada en los resultados.

Pregunta # 03: ¿La razón por la que recurre a los servicios de un hotel es?

Tabla 24

Motivos al rentar una habitación

Laborales	152	100%
Turismo	-	-
Otros	-	-
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = ?$

Varianza $S^2 = ?$

Desviación Estándar $S = ?$

Análisis e interpretación: La información proporcionada por los administradores sobre clientes frecuentes son el 100% por motivos netamente laborales, ya que algunos hoteles tienen incluso convenios con empresas como Plantabal, Espoir, Fertisa de los cuales si antes de la pandemia se registraban 20 clientes de lunes a viernes ahora solo llegan por una sola vez a la semana.

Como se puede notar en la tabla, al haber una sola respuesta en las variables planteadas en las preguntas, no se puede obtener promedio, varianza y consecuentemente la desviación estándar.

Pregunta # 04: ¿Qué otros servicios utilizan frecuentemente de un hotel?

Tabla 25

Otros servicios que utiliza

Servicio de Restaurante	63	41%
Servicio de Recreación (piscinas)	-	-
Alquiler de salones para eventos	-	-
Ninguno	89	59%
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 76$

Varianza $S^2 = 338$

Desviación Estándar $S = 18,3848$

Análisis e interpretación: El 59% de los usuarios recurrentes no utilizan otros servicios que ofertan los hoteles además del servicio de alojamiento, sin embargo el 41% recurre a servicios de alimentación. Lo cual significa que los ingresos de hoteles disminuyeron notablemente inclusive con sus adicionales puesto que explican que por la misma razón de aforos entre los convenios que tenían con empresas el alquiler de salones para eventos ya no está como principal ingreso.

La desviación estándar de 18,38 respecto al promedio evidencia una gran dispersión de datos, es decir las respuestas obtenidas no guardan mucha correspondencia con la realidad.

Pregunta # 05: ¿La atención que le brinda el personal en el hotel que usted frecuenta es?

Tabla 26

Atención del personal

Muy buena	97	64%
Buena	44	29%
Regular	11	7%
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 50,67$

Varianza $S^2 = 1882,3333$

Desviación Estándar $S = 43,3859$

Análisis e interpretación: El mayor porcentaje de los encuestados con un 64% indicó que la atención que recibe del personal del hotel al que frecuenta es muy buena, lo cual lo convierte en una de las razones por las cuales asiste, el 29% respondió buena y el 7% regular.

Se puede observar que los datos en la presente tabla evidencian que la dispersión de datos es muy pequeña, es decir los resultados reflejan coherencia con lo manifestado por los encuestados.

Pregunta # 06: ¿Qué alternativa cree usted debería brindar un hotel para ser más seguro en cuanto a pandemia y a la vez más concurrido?

Tabla 27

Alternativas que deben brindar

Definir límite de aforo	30	20%
Brindar medidas de bioseguridad	33	22%
Mayor desinfección de habitaciones	79	52%
Otros	10	6%
Total	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Promedio $\bar{X} = 38$
 Varianza $S^2 = 851,3333$
 Desviación Estándar $S = 29,1776$

Análisis e interpretación: Los usuarios que se alojan en hoteles indican el 52% que para ellos es más importante la desinfección en las habitaciones, el 22% las medidas de bioseguridad como alcohol en los cuartos, el 20% el aforo de clientes que tenga el establecimiento y el 6% otros aspectos como por ejemplo la seguridad privada y garaje privado debido a los altos índices delincuenciales de la ciudad.

La desviación estándar muestra que aunque hay dispersión la misma no es demasiada amplia, lo que permiten evidencia que la respuesta dada por los encuestados guarda correspondencia con los resultados obtenidos.

4.4. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL HOTEL SAN ANDRÉS

Tabla 28

Estado de Situación Integral Hotel San Andrés

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES HOTEL SAN ANDRÉS					
	Referencia a notas			ANÁLISIS HORIZONTAL	
		2019	2020	Valoración absoluta	Valoración relativa
Ingresos	23	\$ 198,720.00	\$ 100,800.00	-\$ 97,920.00	-49.28%
Costos de servicios		<u>\$ 35,769.60</u>	<u>\$ 15,120.00</u>	-\$ 20,649.60	-57.73%
Utilidad bruta		\$ 162,950.40	\$ 85,680.00	-\$ 77,270.40	-47.42%
Gastos operativos:					
De administración y de ventas	24	<u>\$ 41,076.00</u>	<u>\$ 28,806.00</u>	-\$ 12,270.00	-29.87%
Utilidad operacional		\$ 121,874.40	\$ 56,874.00	-\$ 65,000.40	-53.33%
Gastos financieros		\$ 9,936.00	\$ 5,040.00	-\$ 4,896.00	-49.28%
Otros gastos, neto		<u>\$ 3,378.24</u>	<u>\$ 1,008.00</u>	-\$ 2,370.24	-70.16%
Utilidad antes de impuestos		\$ 108,560.16	\$ 50,826.00	-\$ 57,734.16	-53.18%
Impuestos y participación a trabajadores	21	<u>\$ 28,165.00</u>	<u>\$ 12,706.50</u>	-\$ 15,458.50	-54.89%
Utilidad neta		<u><u>\$ 80,395.16</u></u>	<u><u>\$ 38,119.50</u></u>	<u><u>-\$42,275.66</u></u>	<u><u>-52.58%</u></u>

Fuente: Hotel San Andrés

4.4.1. Indicador de rentabilidad hotel San Andrés

$$\text{Margen neto de utilidad 2019} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen neto de utilidad 2019} = \frac{80395.16}{198720}$$

$$\text{Margen neto de utilidad 2020} = \frac{38119.50}{100800}$$

Margen neto de
utilidad 2019 40%

Margen Neto de
utilidad 2020 38%

Análisis e interpretación

El Hotel San Andrés, ubicado en el centro de la ciudad de Quevedo cuenta con 25 habitaciones entre ellas suite, habitaciones dobles y triples, es una de las principales empresas de alojamiento que cuenta además con servicios de cafetería, lavandería, bar y salón de eventos. En el estado de resultados se refleja una variación en la utilidad percibida ya que en el 2019 registra ganancias de \$80.395,16 y en el 2020 sufre un decrecimiento del 53% , los ingresos por servicios así mismo tiene un declive de \$97.920 que representa el 49%, mediante la investigación la administradora del hotel manifestó que tras la pandemia presentada en el mes de marzo del 2020 el hotel presentó cierre de atención al público hasta el mes de junio para lo cual fueron suspendidos los colaboradores durante ese tiempo, tras la reapertura la afluencia de clientes disminuyó considerablemente.

Entre los índices de rentabilidad más importantes se encuentra el margen neto de utilidad que permite medir la capacidad del hotel para generar ganancias a partir de los ingresos, para lo cual el Hotel San Andrés obtuvo en el 2019 un margen del 40% el cual se reduce en el 2020 a 38% lo cual significa que en el 2019 solo obtuvo el 40% de ganancias por cada dólar que vendió y para el 2020 se redujo en un 2% las ganancias sobre las ventas.

4.5. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES DEL HOTEL OLÍMPICO

Tabla 29

Estado de Situación Integral Hotel Olímpico

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES HOTEL OLÍMPICO					
			ANÁLISIS HORIZONTAL		
	Referencia a notas	2019	2020	Valoración absoluta	Valoración relativa
Ingresos	23	\$ 1,302,960.00	\$ 211,008.00	-\$ 1,091,952.00	-83.81%
Costos de servicios		<u>\$ 286,651.20</u>	<u>\$ 37,981.44</u>	-\$ 248,669.76	-86.75%
Utilidad bruta		\$ 1,016,308.80	\$ 173,026.56	-\$ 843,282.24	-82.98%
Gastos operativos:					
De administración y de ventas	24	<u>\$ 205,205.00</u>	<u>\$ 131,582.00</u>	-\$ 73,623.00	-35.88%
Utilidad operacional		\$ 811,103.80	\$ 41,444.56	-\$ 769,659.24	-94.89%
Gastos financieros		\$ 65,148.00	\$ 10,550.40	-\$ 54,597.60	-83.81%
Otros gastos, neto		<u>\$ 22,150.32</u>	<u>\$ 3,165.12</u>	-\$ 18,985.20	-85.71%
Utilidad antes de impuestos		\$ 723,805.48	\$ 27,729.04	-\$ 696,076.44	-96.17%
Impuestos y participación a trabajadores	21	<u>\$ 180,951.37</u>	<u>\$ 7,940.00</u>	-\$ 173,011.37	-95.61%
Utilidad neta		<u>\$ 542,854.11</u>	<u>\$ 19,789.04</u>	-\$ 523,065.07	-96.35%

Fuente: Hotel Olímpico

4.5.1. Indicador de rentabilidad Hotel Olímpico

$$\text{Margen neto de utilidad 2019} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen neto de utilidad 2019} = \frac{542854.11}{1302960}$$

$$\text{Margen neto de utilidad 2020} = \frac{19789.04}{211008}$$

Margen neto de
utilidad 2019 42%

Margen neto de
utilidad 2020 9%

Análisis e interpretación

El hotel Olímpico en Quevedo es un alojamiento emblemático el cual cuenta con servicios para sus usuarios como parking privado, restaurante, piscina, sauna y salón de eventos tiene alrededor de 50 habitaciones entre ellas habitaciones dobles, triples, deluxe, ejecutivas, suites y habitaciones estándar que son las más utilizadas según la administradora del hotel, el estado de situación de resultados integrales refleja un decrecimiento de la utilidad neta en un 96% ya que disminuye considerablemente de \$542.854 a \$19.789, así lo demuestra sus ingresos que disminuyen en (\$1'091.952) y representa el 83%.

El margen neto de utilidad para el 2019 fue del 42% de ganancia por cada dólar en sus ingresos por servicios y para el 2020 tiene una disminución al 9% lo cual es representativo para uno de los hoteles más grandes de Quevedo.

4.6. DISCUSIÓN

El presente trabajo permitió identificar que la gestión que realizan los administradores de las organizaciones objeto de estudio influyen en el rendimiento. Para Max-Neef y sus colegas (2017) la gestión del talento humano, es entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos. Siguiendo este sentido, la definición de objetivos y visión a alcanzar en los hoteles es fundamental para definir estrategias que permitan mantener los niveles de rentabilidad esperados, tras la pandemia de covid-19 la reducción de clientes conlleva a este tipo de empresas a la disminución de personal y sueldos, puesto que se presentaron sistemas de trabajo por horas, sin embargo las alternativas en los servicios que ofertan ha sido un plus para algunos hoteles para no cerrar definitivamente sus puertas. Kast y Rosenzweig investigadores en estructuras organizacionales consideran que para que exista una estructura empresarial y esta sea significativa para la gente, debe considerar: objetivos cuantificables, un claro concepto de las principales actividades involucradas, las áreas de trabajo deben ser claras y concisas en cuanto a autoridad y tarea para que las personas que ocupen los cargos sepan que es lo que pueden hacer para lograr resultados.

En base al análisis efectuado en los estados financieros de dos hoteles del Cantón, la disminución de los ingresos es considerable y se presume que entre más lujoso y grande es el hotel más reducción ha sufrido sus ingresos, esto se debe al nivel de precios que estos mantienen.

Quevedo al ser actualmente un cantón comercial dentro de la Provincia de los Ríos, así lo demuestra datos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la afluencia de clientes en los establecimientos de hospedaje es de tipo de negocios, puesto que entre la cartera de clientes se encuentra visitantes médicos los cuales incrementaron como usuarios durante la pandemia.

Para el autor Malcolm Baldrige, los criterios que relacionan el plan organizacional con el desarrollo empresarial, indican que busca perpetuarse en el pensamiento administrativo al presentar desde sus orígenes, un concepto dinámico de las organizaciones, de la cultura organizacional y el cambio organizacional, así mismo Sainz De Vicuña al hablar del plan estratégico de la organización, hace referencia al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años. En la investigación planteada la estructura de la unidad de trabajo en los establecimientos de hospedaje no se presenta debido a que los colaboradores cumplen distintos roles sobre todo en los hoteles de segunda y tercera categoría ya que el personal con el que cuentan es mínimo y no tienen determinadas funciones específicas.

La gestión del talento humano desde el enfoque organizacional, responde al cómo aplicar los procesos del talento humano, decidiendo la estrategia organizacional (Ramírez 2018), adaptándose a las mejores prácticas que se requieran para acompañar a la gente mediante la creación armónica de estructuras, principios y controles, definido esto, la escasa inclusión de capacitaciones ante mejoras al personal que labora en los establecimientos de hospedaje es

evidente ya que el desarrollo de cualidades competitivas es bajo y muy notorio dependiendo de la categoría del establecimiento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*El hombre es el producto de sus
pensamientos.*

Mahatma Gandhi

5.1. CONCLUSIONES

Con base en los resultados se concluye lo siguiente:

- La Gestión que llevan a cabo los administradores de los hoteles de Quevedo contribuyen en mejorar los ingresos de las empresas donde laboran pese a que se enfrentan a pérdidas por servicios adicionales que puedan ofertar y al no aprovecharse el potencial turístico que tiene Quevedo, limita a que esta actividad económica solo tenga como clientes a personas que se dedican a actividades comerciales, sin embargo la implementación de estrategias y alternativas para la captación de clientes y mejoras adaptadas al entorno actual permiten un aumento en la productividad de este sector.
- El plan organizacional es vital para el desarrollo de toda empresa y el sector hotelero no se encuentra ajeno a esta realidad, la estructura en la mayoría de ellas es considerada por los colaboradores como buena sin embargo al ser empresas pequeñas la reducción de personal se constata en los múltiples roles que desempeñan.
- Como se ha podido evidenciar en el desarrollo del presente trabajo, la Gestión Organizacional está ligada con el papel que juega el recurso humano de la empresa, ya que la actividad, interacción, conocimiento, control y destrezas que se tengan, pueden conducir a tener una alta incidencia en la recuperación económica que se

busca obtener, por ello es necesario que los procesos que se desarrollan en la empresa estén equilibrados tanto en el ámbito económico como del talento humano.

- En correspondencia a los resultados alcanzados en esta investigación, se hace necesario desarrollar un plan estratégico en la que se presenten alternativas que contribuyan a la reactivación económica del sector hotelero y se puedan transformar las debilidades que presenta el sector tras la baja en la demanda en sus servicios.

5.2. RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones se realizan las siguientes recomendaciones:

- Los hoteles del cantón Quevedo, deben superar en su gran mayoría el enfoque de administración funcional y tradicional, pasando a un enfoque de gestión estructurado, donde, a partir de un correcto liderazgo, se asuma a la organización como un sistema abierto a cambios y que le permita adaptarse estratégicamente al entorno para incrementar su rentabilidad.
- Se debe formalizar procesos implementando una estructura organizativa que le permita mejorar el funcionamiento en base a los objetivos y visión de los hoteles.
- Promover reuniones periódicas con el fin de que cada colaborador de a conocer sus sugerencias, ya que en la estructura se evidenció una rigidez y centralización en la toma de decisiones lo que no permite a los colaboradores aportar sus conocimientos y habilidades para la búsqueda de mejores soluciones que le permita contribuir al mejor desempeño de los hoteles.
- Se sugiere que los administradores de los hoteles adopten y apliquen un plan estratégico para la reactivación económica para la empresa en la que laboran y puedan mejorar la rentabilidad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

Para el investigador no existe alegría comparable a la de un descubrimiento, por pequeño que sea.

Alexander Flemina

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Plan estratégico para la reactivación económica del sector hotelero de la ciudad de Quevedo

6.2. INTRODUCCIÓN

Los graves efectos que ha causado y sigue causando la pandemia del COVID 19, en todo orden de cosas es realmente catastrófico, y el sector hotelero no está excepto del mismo, porque pese a que los momentos más complejos fueron durante la cuarentena impuesta por el COE Nacional, al no poder alojar a nadie, ya luego pese a que las restricciones fueron más leves, la situación en términos generales y puntualmente en el ámbito económico no ha variado, ya que los ingresos han disminuidos considerablemente.

La disminución de clientes por el COVID y los efectos de la crisis económica, sumado a la percepción de inseguridad por probables contagios, permite avizorar que se deben adoptar una serie de estrategias que permitan hacer frente a este momento que vive las empresas hoteleras de Quevedo, y precisamente es lo que se busca establecer con el desarrollo de la presente propuesta.

La propuesta se da por la información recaudada, ya que se determinó que el problema de la falta de clientes que se alojen en los hoteles de la ciudad, se debe al temor a contagiarse del COVID 19 y las repercusiones que el mismo causa en la salud de las personas, por otro lado pero en el mismo orden de cosas, se infiere que otro problema son las medidas de

restricción adoptadas por el COE Nacional y Local, ejemplo de estas que tienen una incidencia alta en la problemática son disminución del aforo no solo en alojamiento sino en servicios complementarios, la libre movilidad, entre otros.

Pero también existen otros factores como no existe promoción de la gran variedad de atractivos que tiene la ciudad y las distintas opciones de turismo que se pueden potenciar. De aquí que en la propuesta se proponen diferentes estrategias como la adopción de todo tipo de medidas de bioseguridad, diversificar los atractivos mediante paquetes turísticos, descuentos y eventos, estructuración de gremios hoteleros, propuesta de incentivos económicos para fortalecer al sector hotelero.

Lo que se busca es que las actividades a realizar beneficien no solo a los clientes que hagan uso de los servicios hoteleros, sino que le permitan a este sector mejorar sus ingresos económicos.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la propuesta, realizará un importante aporte a la comunidad local ya que la reactivación económica de un sector contribuye al mejoramiento económico de la ciudad, además y principalmente se beneficiará todo el sector hotelero porque su recuperación le brindará la oportunidad de obtener mejores ingresos.

Ante la necesidad que sienten los dueños de hoteles de Quevedo por la disminución de afluencia de clientes y turistas que visitan la ciudad, por causa de la pandemia del COVID 19, donde el hospedaje de turistas y clientes se vio afectado. Entonces lo que se pretende es que se adopten medidas para incentivar al visitante a pernoctar en los diversos hoteles que existen en la ciudad, ofertando no solo servicios complementarios sino los lugares turísticos que posee la ciudad, por ello mediante el Plan Estratégico de Reactivación del Sector Hotelero de Quevedo, pretende que los clientes habituales y turistas acudan con mayor frecuencia y afluencia a la ciudad sabiendo que van a tener seguridad y la posibilidad de conocer la ciudad y sus sitios turísticos.

6.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La propuesta se desarrolla teniendo en consideración las medidas dispuestas por el presidente de Ecuador, Lenin Moreno, las cuales se adoptaron a propósito de la pandemia del covid-19. Y fueron dispuestas en Decreto Ejecutivo de 19 de mayo del 2020.

Dicho decreto ejecutivo busca reactivar la economía, proteger la dolarización y generar empleo. Sin embargo, como temas complementarios, en este decreto se anunció varias medidas de orden tributario cuyo fin es la creación del empleo y la dinamización de la producción.

Entre las cosas establecidas en el Decreto Ejecutivo que benefician de una u otra forma al sector hotelero encontramos la baja del precio de los combustibles, una segunda medida es que se reducirá en dos horas la jornada laboral y el ingreso de toda la burocracia. Y en el caso de los propietarios de empresas privadas podrán llegar a acuerdos con sus trabajadores para evitar despidos. Promoción del crédito local una cuarta medida anunciada es la creación de un fondo para créditos, con recursos de USD 1 000 millones para reactivación productiva, así como el no pago del Impuesto a la Renta correspondiente al 2020.

6.5. OBJETIVOS

6.5.1. General

- Diseñar un plan de estrategias de reactivación del sector hotelero de Quevedo

6.5.2. Específicos

- Elaborar actividades estratégicas o de atracción potenciales clientes y de turistas
- Desarrollar la debida promoción turística con que cuenta la ciudad de Quevedo y oferta de servicios complementarios que se ofrece
- Establecer el presupuesto que se utilizará para la ejecución del plan estratégico de reactivación del sector hotelero de Quevedo

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Esta propuesta tiene interés en los microempresarios de hoteles, GADs, y población en general del cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

6.7. FACTIBILIDAD

6.7.1. Listado de hoteles de Quevedo

1	Hotel Jade
2	Hotel Palmar del sol
3	Hotel Golden
4	D' Barros Hotel
5	Hotel San Andrés Inn
6	Hotel Olímpico
7	Hotel del Rio
8	Hotel ecológico Riverside
9	Hotel Aroma de cacao
10	Santander hotel boutique
11	Hotel San Vinicio
12	Hotel Costa del sol
13	Hotel Sevilla
14	Hotel Ejecutivo

15	Hotel Tampabay
16	Hotel Relaxis
17	Hotel Paris
18	D Ruiz hotel
19	Hotel Inglés
20	Hotel Guayaquil
21	Hotel Central
22	Hotel Bravo
23	Hotel Hilton
24	Hotel Presidente

6.7.2. FODA

Oportunidades

- Creación de estrategias para atraer a potenciales clientes comunes y turistas.
- Potencialización de variedad de lugares turísticos que posee el cantón Quevedo
- Vías de acceso en buen estado y fácil conexión con otras ciudades.
- Empresas comerciales e industriales existentes en la ciudad.
- Aumento el interés del GAD Municipal de Quevedo por promover el turismo local.

Fortalezas

- Medidas de bioseguridad que brindan tranquilidad a sus clientes

- Ubicación geográfica ya que se encuentra en el centro de las principales ciudades que mueven la economía del país.
- El turismo es su actividad económica generadora de divisas.
- Ofrece excelente calidad de servicios complementarios y oferta de paquetes turísticos.
- Ubicación de fácil acceso a las empresas locales
- Infraestructura hotelera en buen estado y con precios accesibles.

Debilidades

- Poca información hacia los turistas sobre medidas de bioseguridad y planes de emergencia existentes.
- Escasa promoción de sectores turísticos que posee Quevedo.
- Falta de la oferta gastronómica que posee el lugar.
- Escasa planificación de actividades estratégicas para incentivar a los clientes comunes y turistas a pernoctar en los hoteles de la ciudad.
- Falta de visión integral para promocionar los distintos atractivos turísticos que posee la ciudad para potenciarlos como paquetes que oferte el sector hotelero.
- Limitado uso de herramientas tecnológicas y del marketing para ofertar los servicios hoteleros y los paquetes turísticos que se tiene.

Amenazas

- La competencia de otros hoteles de ciudades cercanas.

- Inseguridad que sienten los turistas frente al COVID 19 y la delincuencia
- Escasa rentabilidad en los negocios post Pandemia.
- Limitado conocimiento de las necesidades básicas para que los clientes comunes y turistas se sientan a gusto en los hoteles de la ciudad.
- La falta de promoción de los sitios turísticos y de la existencia de empresas radicadas en Quevedo, provoca que no se vea la ciudad como destino a visitar.
- Poca información sobre el estado de la infraestructura hotelera

6.7.3. Matriz FODA

Estrategias FA

- Informar a los potenciales clientes comunes y turistas que la ciudad cuenta con una buena infraestructura hotelera y con precios muy accesibles.
- Rentabilizar los atractivos de hoteles generando nuevas actividades recreativas que generan divisas.
- Establecer medidas informativas acerca del sector empresarial, sitios turísticos y sitios inseguros de la ciudad.
- Crear estrategias de promoción para atraer mayor cantidad de clientes regulares y turistas que visiten Quevedo.
- Planificar una correcta comercialización de paquetes de servicios que incluya los sectores turísticos de la ciudad.

Estrategias FO

- Crear alternativas para atraer clientes regulares y turistas al lugar ya que la ciudad posee lo necesario para ser promocionado.
- Impulsar que empresas públicas y privadas, centros de estudios superiores, GAD Local y Parroquiales, implementen nuevas áreas recreativas como estrategia de atracción en los feriados.
- Promocionar la variedad de empresas y gastronomía que permita que la actividad económica se regularice.
- Diseñar medios de socialización para informar a los clientes regulares y turistas sobre la promoción de paquetes de servicios que oferta el sector hotelero.
- Potenciar el desarrollo del turismo local a futuro de manera sostenible y sustentable.

Estrategias DO

- Establecer acuerdo con propietarios de hoteles en descuentos de hasta el 25% en el precio de los alojamientos con el fin de atraer clientes regulares y turistas en los días feriados.
- Establecer una variedad de servicios y actividades turísticas que motiven al visitante a pernoctar en los hoteles de la ciudad.
- Promocionar la gastronomía, que ofrece la ciudad a sus clientes regulares y a los turistas que llegan a la ciudad

- Establecer medidas de bioseguridad que faciliten la prevención del COVID 19 y a su vez informar a los clientes regulares y turistas sobre las medidas de restricción vigentes en la ciudad.
- Socializar con el GAD Municipal y con los GADs Parroquiales la necesidad de potenciar el turismo local y mejorar los distintos atractivos con que cuenta Quevedo de manera estratégica para incentivar al cliente regular y turistas a pernoctar y retornar a la ciudad.

Estrategias DA

- Diseñar estrategias de promoción para el sector hotelero.
- Promocionar lo que ofrece Quevedo, los hoteles de la ciudad por medio de banners informativos, colocados en diversos puntos estratégicos y hacer uso de las redes sociales con el fin de obtener más clientes
- Proponer paquetes de servicios complementarios y turísticos que permitan desarrollar el turismo local y mejorar la situación de los hoteles.
- Enseñar a los clientes regulares y turistas como sobrellevar y adoptar medidas de seguridad para afrontar la convivencia diaria en esta nueva forma de vida.

6.8. PLAN DE TRABAJO

6.8.1. Alojamiento y descuentos

Como una medida estratégica para incentivar a los clientes regulares y turistas a acudir a los hoteles de Quevedo se pretende beneficiar a los turistas con el 25% de descuento en hospedaje.

Dicha estrategia debe estar vigente de manera permanente pero potenciada en los días feriados como una medida de atraer a los clientes regulares y turistas. Para determinar si la medida contribuye es necesario hacer control a través de encuestas realizadas para ver si realmente los descuentos están contribuyendo a mejorar la situación.

6.8.2. Paquetes de servicios complementarios y turísticos económicos

Quevedo es conocido por ser una ciudad ubicada en el centro de las principales ciudades que mueven la economía del país, además, de los diferentes lugares turísticos que posee el cantón, uno de ellos es su río, donde los clientes regulares y turistas podrán no solo realizar sus negocios en las distintas empresas radicadas en la ciudad, sino además disfrutar desde una simple caminata por su malecón, hasta atreverse a realizar algún deporte extremo en las aguas de su río. Por ello toma relevancia la alternativa de motivación el crear paquetes de servicios complementarios (desayunos, bar, karaoke, salas de reuniones, salones para eventos, piscinas) y turísticos para visitar las bellezas con que cuenta la ciudad.

6.8.3. Recorrido gastronómico

Otra estrategia del Plan estratégico de reactivación económica del sector hotelero de Quevedo es aprovechar la rica diversidad gastronómica con que cuenta la ciudad y sus alrededores, la cual debe ser promocionada adecuadamente y ser incorporada a la oferta del paquete turístico que se vaya a implementar.

6.8.4. Nuevas áreas de recreación

Los clientes regulares y turistas en ocasiones buscan sitios donde pernoctar luego de sus recorridos tanto laborales como de paseo, y precisamente la ciudad de Quevedo cuenta con una vasta cantidad de sitios donde se puede acudir para recrearse, como Shoppings, Parques, Malecón, Canchas Deportivas, etc. Actividad que con una adecuada promoción atraerá a clientes y turistas a acudir para disfrutar no solo de los encantos turísticos y los negocios que se desarrollan sino de las áreas recreativas que ofrece la ciudad para el disfrute de propios y extraños.

6.8.5. Promoción y Redes sociales

La promoción es la clave que debe marcar a este plan de reactivación, pues como sabemos producto que no se oferta simplemente no se vende, y en la actualidad una gran ayuda para desarrollar la promoción es sin duda el uso de herramientas tecnológicas y principalmente las redes sociales, ya que es el medio de comunicación que más influencia tiene en la sociedad

contemporánea. Las principales redes que se emplearán en la promoción e información son los siguientes: Facebook, WhatsApp, Instagram, YouTube, Tik Tok, LinkedIn, Pinterest, Twitter. Además, se buscará obtener una aplicación que se pueda instalar en los celulares y computadores de los clientes y turistas, con toda la información del sector hotelero de la ciudad.

6.8.6. Otros artículos publicitarios

Se debe emplear banners publicitarios los cuales deben estar ubicados en los puntos más estratégicos del cantón, lugares como el GAD Municipal, el Malecón, centro comercial “Paseo Shopping”, Universidades, etc., de la misma forma la propaganda en la prensa escrita, radio y televisión serán un insumo importante, y la finalidad de elaborar estos productos es llamar la atención e interés de nuevos clientes y turistas sobre las actividades que pueden realizar en la ciudad.

6.8.7. Estructuración del Gremio hotelero de Quevedo

Si bien es cierto, cada uno de los propietarios son responsables de las actividades a desarrollar tendientes a mejorar su situación económica, pero la unidad de todos en los actuales momentos se constituye en una gran alternativa para afrontar la situación, ya que juntos se pueden hacer planteamientos a las autoridades locales o nacionales, para que de alguna forma éstas contribuyan a incentivar la reactivación de este sector.

Por ello, considerando que algunos propietarios son afiliados a gremios de hoteleros nacionales o provinciales, en la ciudad se debe alcanzar acuerdos que permitan la constitución de una organización que agrupe a los dueños de hoteles, que permitan trabajar en unidad para posicionarse mejor en el mercado.

6.8.8. Propuesta de ayuda e incentivos económicos

Conociendo los efectos devastadores que ha generado la crisis del COVID 19 en toda la sociedad y para el caso que nos ocupa, en el sector hotelero de la ciudad, se deberá trabajar unificadamente con los propietarios para entregar una propuesta a los representantes del Gobierno Central, a el Alcalde de Quevedo, y Presidentes de los GAD Parroquiales, con la finalidad de que se exonere del pago de algunos tributos al sector, se de la apertura de créditos a bajo interés y largo plazo, así como la renegociación de los que se encuentren vigentes. Por otro lado, es importante plantear una serie de iniciativas para que conjuntamente con la Alcaldía y Junta Parroquiales, se desarrolle todo un plan para potenciar el turismo en la ciudad, lo que debe permitir que la gente venga y visite la ciudad y lógicamente haga uso de las instalaciones que los hoteles les pueden ofertar.

6.9. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

6.9.1. Cronograma

Tabla 30

Cronograma

Actividades	Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Agos				Sept				Oct				Nov				Dic			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de Material																																																
Capacitación a los Administradores																																																
Fijar objetivos estratégicos																																																
Evaluación de cumplimiento																																																
Capacitación a colaboradores																																																
Elaboración de manuales y procedimientos																																																
Reuniones virtuales																																																
Monitoreo y seguimiento																																																
Medición de cumplimientos																																																

Fuente: Autor

Elaboración: Autor

6.9.2. Presupuesto

Tabla 31

Presupuesto

Rubros	Unidad	Cantidad	Precio unitario (\$)	Costo total (\$)
Honorarios profesionales	Unidad	2	\$ 20.00	\$ 40,00
Diseño de videos tutoriales	Unidad	1400	\$ 2.00	\$ 2,800.00
Hojas de papel bond	Resma de 500 hojas	12	\$ 3.50	\$ 42.00
Refrigerios	Unidad	2800	\$ 0.50	\$ 1,400.00
Internet	\$/mes	6	\$ 44.79	\$ 268.74
Anillados	Unidad	3	\$ 1.50	\$ 4.50
Empastes	Unidad	2	\$ 13.00	\$ 26.00
Subtotal				\$ 4,581.24
Imprevisto (10%)				\$ 458.12
Total				\$ 5,039.36

Elaboración: propia

El presente Plan estratégico tiene un costo de aproximadamente **\$ 5039.36**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (12 de 05 de 2020). Reactivación Económica. pág. 1. Recuperado el 22 de 08 de 2020, de <https://www.presidencia.gob.ec/medidas-economicas-apuntan-a-reactivar-la-produccion-y-fortalecer-la-dolarizacion-sin-paquetazos/>
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga España: Aljibe. Recuperado el 31 de 01 de 2021
- Silva, L. (2020). Reactivación Económica. *leyderecho.org*. Obtenido de <https://leyderecho.org/reactivacion-economica/>
- Acuña Acuña, J. (2005). *Mejoramiento de la calidad. Un enfoque a los servicios*. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado el 31 de 01 de 2021
- Alvia Delgado, Y. (2017). *Estrategias para la reactivación económica del sector hotelero dela parroquia Tarquien la ciudad de Manta*. Manta: ULEAN Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/113>
- BANREPCULTURAL. (1997). Red cultural del Banco de la República de Colombia. *BANREPCULTURAL*, 1. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Reactivaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica#:~:text=Se%20denomina%20reactivaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20al,la%20mayor%C3%ADa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.
- Barrón Araoz, R. (2020). El posicionamiento: Una estrategia de éxito para los negocios. *Quipukamayoc*, 1. Recuperado el 16 de 08 de 2020, de <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/posicionamiento.htm>
- Cañi Velasquez, E. (2016). *La Gestión de Servicio al Cliente y el Nivel de Rentabilidad del Sector Hotelero del Distrito de Tacna Año 2015*. Tacna Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/243>
- Cardozo, E. V. (2012). *El concepto y la clasificación de PYME en América Latina*. San José, Costa Rica: Global Conference on Business and. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>

- CASTRO, R. Q. (2007). *Elementos del Turismo*. Costa Rica: Eunod. Recuperado el 02 de 11 de 2020, de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/TEL/IH/S01/IH01_Lectura.pdf
- Chacón Cabrera, J. (2020). *Acceso al financiamiento y Reactivación económica del sector hotelero, por implicancias del COVID-19 en la ciudad de Huancaína 2020*. Lima - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 17 de 01 de 2021
- (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*.
- CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES. (2018). *CORREOS DEL ECUADOR*, 42-48. Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2018). 135, 137, 140, 151. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Córdova Vicuña , M., & Bourne Macias, X. (2016). *Impacto Económico en la empresa TRACTO PARTES SA y su reestructuración organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16133>
- Davis M Robbins, E. M. (1982). *Técnicas de autocontrol emocional*. Recuperado el 18 de 10 de 2020, de http://www.psicologiaviva.com/t_autocontrol_emocional.pdf.
- Deming, W. E. (1982). Out of crisis. *Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study*. Recuperado el 18 de 10 de 2020
- DOLZ., F. F. (2018). Marketing estratégico integral. *MDS Marketing Digital de Servicios*, 1. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://www.marketingdeservicios.com/participacion-de-mercado/>
- Dueñas, P. (2011). *Evolución histórica del turismo*. Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/paduecas/historia-del-turismo-7900349>
- F, H. (1987). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review. Recuperado el 18 de 10 de 2020
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Paris Francia: Buenos Aires. Recuperado el 31 de 01 de 2021
- Félix Mendoza, Á., & García Reinoso, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y*

- TERRITORIO*, 1. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7483989>
- Ferrer Pérez, L. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México: ALIAT. Recuperado el 22 de 05 de 2021, de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_organizacional.pdf
- Figuerola, N. (2014). *Mejora de Procesos*. Bogotá: Mc Graw-Hill. Recuperado el 16 de 08 de 2020, de <https://articulospm.files.wordpress.com/2014/03/mejora-de-procesos.pdf>
- Fischer, L., & Espejo, J. (2006). *Mercadotecnia*. Madrid: Mc GRAWHILL. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html>
- G Martin, J. P. (1999). *Modificación de conducta ¿Qué es y cómo aplicarla?* España: Editora Prentice Hall. Recuperado el 18 de 10 de 2020
- García, I. (2017). Definición de Rentabilidad. *Economía Simple*, <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario. Recuperado el 31 de 01 de 2021
- González-Bravo, D. (2018). ¿Qué es la participación en el mercado? *NeuroEconomix*, 1. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <http://www.neuroeconomix.com/que-es-la-participacion-en-el-mercado/>
- Guillermo, W. (2020). Economipedia. 1. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>
- Harrington, J. (1992). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill. Recuperado el 16 de 08 de 2020, de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/optimizacion-de-procesos>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS. (2015). *Encuesta de Hoteles, Restaurantes y Servicios*. Quito. Recuperado el 29 de 08 de 2020, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/hoteles-restaurantes-y-servicios/>
- ISO9001. (2014). Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>
- Jimenez, C. (2017). 7 tendencias de la publicidad. *Carlos Jimenez*, 1. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <https://www.carlosjimenez.info/7-tendencias-de-la-publicidad-digital/#:~:text=Publicidad%20Digital%20%7C%20Carlos%20Jim%C3%A9nez>

- Kotler, P. (2020). Marketing. *Excelencemanagement*, 1. Recuperado el 2020, de <https://excelencemanagement.wordpress.com/l-marketing/>
- Lara Ante, R. (2018). *Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Atacames, Provincia Esmeraldas*. Quito Ecuador: Pontífica Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1525>
- Larraiza, L. (2017). *Tendencia sobre hoteleria y turismo*. Recuperado el 29 de 08 de 2020, de <http://leirelarraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- (2012). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*.
- M. Max-neef, A. E. (1987). *Desarrollo a escala Humana, una opción para el futuro*. Recuperado el 18 de 10 de 2020
- MANKIW, N. G. (2015). *Principios de Economía*. Madrid, España: MC GRAWHILL. Recuperado el 12 de 08 de 2020, de https://claseseconomia2015.files.wordpress.com/2015/04/mankiw_principios_segundaed.pdf
- McConnell, C., & Brue, S. (1997). *Economía*. McGraw-Hill. Recuperado el 29 de 08 de 2020, de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Reactivaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica
- Medina, J. (1982). *Modelo Integral de Productividad “Una Visión Estratégica*. Universidad Sergio Arboleda. Recuperado el 18 de 10 de 2020
- MESSE Movimiento de Economía Social y Solidaria de Ecuador. (2010). *Economía solidaria*. Quito. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/CIRCUITOS_ECONOMICOS_SOLIDARIOS_INTERCULTURALES.pdf
- Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*.
- Molas, M. (2020). El sector hotelero en tiempo de la COVID-19. *Newsletter del sector hotelero*, 7. Recuperado el 22 de 05 de 2021, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/financial-advisory/Deloitte-ES-financial-advisory-sector-hotelero-tiempos-covid19.pdf>
- Norval, J. A. (2011). *La Industria turística*. EUNED. Recuperado el 02 de 11 de 2020, de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/TEL/IH/S01/IH01_Lectura.pdf

- Ospina Mejía, O., & Alvarado Peña, L. (2020). *Gestión Organizacional, sustentabilidad, innovación y emprendimiento en America Latina*. (U. S. Arboleda, Ed.) Bogota, Colombia: GRUPO GEECO. Recuperado el 17 de 01 de 2021
- Padron Diaz de Leon, E., Palafox Muñoz, A., & Vargas Martínez, E. (2019). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento. *Universidad de Quintana Roo*, 1. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <http://hdl.handle.net/20.500.12249/2034>
- Paul, Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2013). *Economía*. Madrid, España: McGRAWHILL. Recuperado el 12 de 08 de 2020, de <https://unitecorporativa.files.wordpress.com/2013/02/economc3ada-18va-edicic3b3n-paul-a-samuelson-william-d-nordhaus.pdf>
- Pérez, J. L. (2018). Marketing digital: Definición de autores. *José Luis Pérez*, 1. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <https://joseluispg.com/marketing-digital-definicion-de-autores/>
- Perez, L. D. (2012). *Concepto de hotel*. Mexico. Obtenido de <http://administracion.realmexico.info/2013/10/conceptos-de-hotel.html>
- Pincay Miele, X. (2020). *Estrategia para la reactivación de la actividad turística de la parroquia rural El Morro, cantón Guayaquil provincia del Guayas*. Guayaquil Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3929>
- Quispe Villanueva, M. (2019). Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018. *Universidad de Cajamarca*. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3724>
- (2012). *Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*.
- Romero, B. (2016). Sector turístico en Ecuador. *Revista gestión*. Recuperado el 29 de 08 de 2020, de https://revistagestion.ec/sites/default/files/import/legacy_pdfs/265_003.pdf
- Ryder, G. (2020). *Director General de la OIT La Organización Internacional del Trabajo*. Quito.
- Salazar Cacho, E. (2014). Modelo para proyectos de inteligencia de negocios que contribuya en la mejora de toma de decisiones en las pymes hoteleras de la ciudad de Cajamarca. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 1. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/543>

- Sebastián, A. (27 de 07 de 2020). Coronavirus: el sector hotelero el más golpeado en el Ecuador. *DIARIO EXPRESO*, pág. 1. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/coronavirus-sector-hotelero-ecuatoriano-golpeados-region-7909.html>
- Serna Gomez, H. (2011). Servicio de atención al cliente. 19. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Severiche Sierra, C., Bedoya Marrugo, E., Meza Alemán, M., & Sierra Calderón, D. (2017). Gestión para la Sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Recuperado el 17 de 01 de 2021, de <file:///C:/Users/USER/Desktop/TESIS/MODELOS%20TESIS/Dialnet-GestionParaLaSostenibilidadAmbientaSocioculturalY-6219243.pdf>
- Sevilla, C. (14 de 02 de 2016). *NORMAS ISO*. Recuperado el 31 de 01 de 2021, de <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- SRI, S. d. (2017). *PYMES*.
- Sullivan, C. M., & Perles, B. (1978). *Economía para todos*. Madrid: CONTINENTAL. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/economia/definicion-economia.html>
- Torres, I. Z. (2011). Rentabilidad y Ventaja Comparativa. *Eumed.net*, 1. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- Vera Meza, A. (2016). *La cultura organizacional en los hoteles de la ciudad de Machala y su impacto en la Gestión hotelera*. Machala: UTMACH Universidad Técnica de Machala. Recuperado el 19 de 01 de 2021, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9515>
- Villena, E. (2003). *TECNICO EN HOTELERIA Y TURISMO*.
- Vivanco Alvarez, R., & Ramos Díaz, K. (2020). *Diseño de campaña sobre la seguridad en el turismo receptivo para redes sociales para contribuir a aumentar el flujo de turistas receptivos extranjeros de 50 a 60 años en el contexto Covid-19*. Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 23 de 01 de 2021, de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10922>
- Zimmerman, B. J. (2000). *Attaining self-regulation: A social cognitive*. California Estados Unidos: En M. Boekaerts, P. R. Pintrich y M. Zeidner. Recuperado el 31 de 01 de 2021

ANEXOS

Certificado URKUND

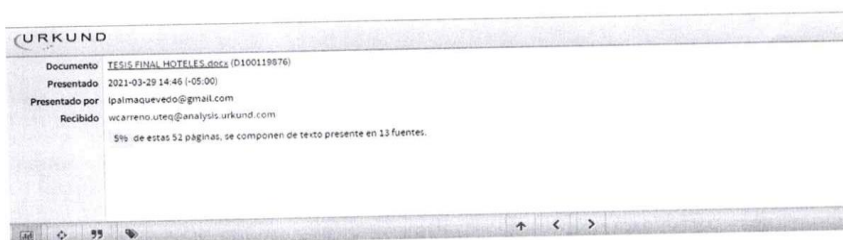


Quevedo, marzo 31 de 2021

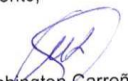
Ingeniero
Roque Vivas Moreira, MSc
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO
Presente. -

INFORME DE CULMINACIÓN DE TESIS DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final de la Tesis titulada: "GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL", de autoría de la ING. LILIBETH PALMA ROMERO, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 5% de la investigación.



Atentamente,


Ing. Washington Carreño Rodríguez
DIRECTOR DE TESIS

Campus "Ingeniero Manuel Agustín Haz Álvarez",
Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas
Tel: (+593) 5 3702-220 Ext. 8001
www.uteq.edu.ec

Quevedo, 4 de Enero del 2021

Señor

Ing. Gonzalo Peñafiel

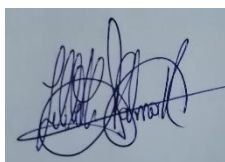
JEFE DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO

De mis consideraciones. –

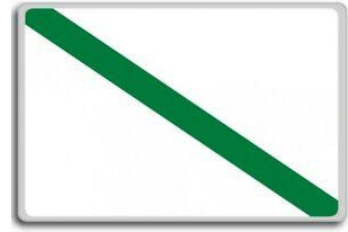
Yo, Ing. Lilibeth Palma Romero, portadora de la cedula de ciudadanía número 1207121045, mediante la presente solicito a Ud. se me conceda información actualizada sobre los establecimientos de servicio de alojamiento, para mi proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de empresas titulado **GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL.**

Por la amable atención que se le brinde a la presente de ante mano expreso mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,



ING. LILIBETH DEL ROCÍO PALMA ROMERO



Quevedo, 7 de enero del 2021

Por medio de la presente el **DEPARTAMENTO DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO** concede la apertura a la Srta. Ing. Lilibeth Palma Romero para que desarrolle su proyecto de investigación titulado **GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL**

Atentamente

Ing. Gonzalo Peñafiel
JEFE DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO

Quevedo 20 de marzo del 2021

Señor

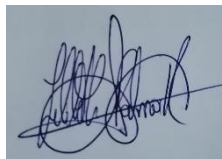
Ing. Gonzalo Peñafiel

JEFE DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO

Yo, Ing. Lilibeth Palma Romero portadora de la cedula de ciudadanía número 1207121045, mediante la presente informo a usted de la finalización de mi proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de empresas titulado GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS AFECTADAS POR LA CRISIS SANITARIA, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN DE REACTIVACIÓN COMERCIAL.

El mismo que se proporcionará una copia a usted como representante del GAD Municipal de Quevedo y los resultados de esta investigación serán sustentados de manera pública en la UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO.

Atentamente,

A square box containing a handwritten signature in blue ink. The signature is stylized and appears to read 'Lilibeth Palma Romero'.

ING. LILIBETH PALMA ROMERO

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. ¿Con cuántos colaboradores cuenta este hotel u hostel?

1-3	☐
4-6	☐
7-9	☐
Más de 12	☐

2. ¿Sus estudios está relacionado con el cargo que ocupa actualmente?

Si	☐
No	☐

3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Bachiller	☐
Tercer nivel inconcluso	☐
Tercer nivel culminado	☐
Cuarto nivel terminado	☐
Cuarto nivel en curso	☐
Quinto nivel	☐

4. ¿En qué medida la crisis de la Pandemia COVID-19 ha afectado a la empresa?

Fuerte	☐
Leve	☐
No afectó	☐

¿Por qué? _____

5. ¿Considera que la Gestión que lleva a cabo en el hotel contribuye a mejorar los ingresos de la empresa?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

6. La visión y objetivos de la organización están claramente enunciadas?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

7. ¿Qué estrategias implementa la empresa para captar nuevos clientes?

Publicidad ☐

Promociones ☐

Ofertar nuevos servicios (Restaurantes, Piscina, Recepciones) ☐

Otros ☐

¿Cuáles? _____

8. ¿Qué medios o formas cree usted debe proporcionar los entes gubernamentales para mejorar la situación de las microempresas afectadas por la pandemia COVID-19?

Bajar impuestos ☐

Promover protocolos de bioseguridad ☐

Capacitaciones ☐

Otros ☐

¿Cuáles? _____

9. ¿Qué otros servicios?

Servicio de restaurante ☐

Alquiler de locales para eventos ☐

Servicio de buffet ☐

Servicios de recreación (piscinas, juegos infantiles) ☐

Otros

☐

¿Cuáles? _____

10. ¿Se encuentra actualmente asociado a algún gremio hotelero?

Si

☐

No

☐

¿Cuáles? _____

Si su respuesta en la pregunta 10 fue SI. Indique qué alternativas están implementando para enfrentar la crisis causada por el COVID-19.



CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL SECTOR HOTELERO DE QUEVEDO

Edad:

Sexo:

Nombre del Hotel donde labora:

Usted ocupa el cargo de:

1. ¿Cómo considera el diseño de la estructura en su unidad de trabajo?

Muy Buena

☐

Buena

☐

Regular

☐

¿Por qué? _____

2. ¿El ambiente de trabajo con su jefe inmediato es?

Muy Buena

☐

Buena

☐

Regular

☐

¿Por qué? _____

3. ¿Recibe capacitación permanente por parte del hotel que labora para mejorar sus habilidades y destrezas?

Siempre	☐
Casi siempre	☐
Algunas veces	☐
Muy pocas veces	☐
Nunca	☐

4. ¿El trabajo que desempeña usted y sus compañeros cree usted se encuentra bien distribuido?

Siempre	☐
Casi siempre	☐
Algunas veces	☐
Muy pocas veces	☐
Nunca	☐

¿Por qué?_____

5. ¿Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su trabajo?

Si	☐
No	☐

¿Por qué?_____

6. ¿Cuenta con apertura por parte de su jefe inmediato para dar iniciativas sobre mejoras del lugar donde trabaja?

Siempre	☐
Casi siempre	☐
Algunas veces	☐
Muy pocas veces	☐
Nunca	☐

7. ¿Cree usted que con su trabajo contribuye a mejorar la rentabilidad del negocio?

Si ☐

No ☐

¿Por qué? _____

8. ¿Existe trabajo en equipo entre el personal que labora en su hotel?

Siempre ☐

Casi siempre ☐

Algunas veces ☐

Muy pocas veces ☐

Nunca ☐

¿Por qué? _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE HOTELES DEL CANTON QUEVEDO

Edad:

Sexo:

Nombre del Hotel donde es usuario:

1. ¿La Pandemia por COVID-19 influye en Ud. al momento de decidir si rentar o no una habitación?

Si

☐

No

☐

¿Cuáles? _____

2. ¿Con qué frecuencia renta los servicios de un hotel / hostel?

1 a 3 veces al mes

☐

4- 6 veces al mes

☐

Más de 6 veces al mes

☐

Más de 6 veces

☐

3. ¿La razón por la que recurre a los servicios de un hotel / hostel es?

Negocio

☐

Turismo

☐

Otras

☐

¿Cuáles? _____

4. ¿Qué otros servicios utiliza frecuentemente de un hotel / hostel?

Servicio de Restaurante

☐

Servicio de Recreación (piscinas)

☐

Alquiler de salones para eventos

☐

Otros

☐

¿Cuáles? _____

5. ¿La atención que le brinda el personal en el hotel es?

Muy Buena

☐

Buena

☐

Regular

☐

6. ¿Qué alternativa cree usted debería brindar un hotel para ser más seguro en cuanto a pandemia y a la vez más concurrido?

Definir límite de aforo

☐

Brindar medidas de bioseguridad

☐

Mayor desinfección de habitaciones

☐

Otros

☐

¿Cuáles? _____

Operacionalización de Variables

Variable independiente

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 32

Operacionalización de variable independiente

Concepto	Dimensiones	Indicadores
Gestión organizacional. - El fin de determinar el desempeño organizacional, implica, a su vez, del establecimiento de estándares para el desarrollo de las diferentes actividades en pro de la consecución de dichos objetivos (M. Max-neef, 1987). Visión del talento humano. - Es entendida como el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos, puesto que las organizaciones tienen en cuenta a su personal en el desarrollo de actividades industriales, comerciales y de servicios que satisfacen necesidades generales y específicas (M. Max-neef, 1987)	Administradores, colaboradores y empleados de hoteles	Entrevistas Registros documentados de censos Estadísticas que mantienen como GAD

Fuente: Autores

Elaboración: Propia

Variable dependiente

ECONOMÍA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS

Tabla 33

Operacionalización de variable dependiente

Concepto	Dimensiones	Indicadores
Reactivación económica. - Se denomina reactivación económica al proceso mediante el cual se busca lograr que la economía de un país o de un lugar determinado tome buenos rumbos después de haberse sumergido en una crisis que afecta a la mayoría de la población (McConnell & Brue, 1997). Definición de hotel.- Según (Perez, 2012) señala que un hotel es un espacio dirigido a las personas y así brindarles diferentes tipos de alojamiento para cubrir sus necesidades, tales como: hospedaje, alimentación, distracción, recreación.	Administradores, colaboradores y clientes de hoteles	Encuestas Estados financieros

Fuente: Autores

Elaboración: Propia