

Gestión de los procesos para mejorar la calidad de los servicios turísticos en tiempos de Covid-19

Management of processes to improve the quality of tourist services in times of Covid-19

Espinoza Arauz Mayra Yasmina

mayra.espinoza@uleam.edu.ec

Ingeniera en Administración de Empresas. Master en Gestión Empresarial. Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ULEAM. mayra.espinoza@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>

Zambrano Sornoza Julaidy Dixiana

Correo: e0921471249@live.uleam.e

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e0921471249@live.uleam.e

Veliz Estacio Robert Antonio

Correo: e1314710664@live.uleam.ec

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1314710664@live.uleam.ec

Vera Zambrano Roberth Iván

Correo: e1351782949@live.uleam.edu.ec

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1351782949@live.uleam.edu.ec

Resumen

El presente artículo expone la afectación económica y social que están atravesando los negocios de servicios, en especial del Hostal Restaurante Coco Bongo ubicado en Manabí-Ecuador, por la declaración de pandemia a nivel mundial debido a la propagación del virus COVID-19; por lo que se propone solucionar la problemática, con la dotación de herramientas de orden administrativo, bioseguridad y publicidad, para que los negocios se administren de mejor manera, comuniquen y promocionen sus bienes y servicios. Los materiales utilizados durante la investigación son: encuesta y entrevista, los cuales permitieron conocer de acuerdo a lo investigado el gran impacto económico, en las ventas durante el primer semestre de la pandemia y que debido a las reformas implementadas ha ido aumentando. Se aplicó la investigación exploratoria y la descriptiva, siendo en la exploratoria la ideal para conocer el desarrollo de las actividades económicas del Hostal Restaurant Coco Bongo en el contexto de la pandemia por el Covid-19.

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
E1

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

Entre los métodos empleados están: Método deductivo, porque es de conocimiento general la reducción en la demanda de los servicios de los negocios del sector de hospedaje y restauración, es decir se parte de lo más general y lo específico. También el analítico – sintético, ya que la información recabada en las diferentes fuentes, fue analizada de manera objetiva e interrelacionada para mostrar la secuencia de la problemática. Al ser una investigación cuantitativa los resultados demuestran que el hostel cumple con las expectativas de los clientes, tiene una aceptación favorable y sus visitas son recurrentes, es por estas características que se presenta a disposición del interesado, el uso de herramientas organizacionales, de bioseguridad y de marketing mediante la vía on line, muy frecuentes en la realidad actual para continuar con los procesos empresariales desde una nueva óptica, manteniendo activa la fan page Coco Bongo Hostel en Facebook, siendo el canal ideal para impulsar su servicio de entrega a domicilio con las medidas de bioseguridad necesarias. Se concluye que la sostenibilidad económica del establecimiento ha sido afectada y la pandemia mostró sus debilidades, lo que motivó a sus propietarios a ser más efectivos en sus decisiones, para mantener la existencia del negocio con nuevas estructuras que han dado beneficios a corto plazo

Palabras Clave:

Bioseguridad, estructuras organizacionales, impacto económico, reactivación, influencia,

Abstract

This article exposes the economic and social impact that service businesses are experiencing, especially the Hostel Restaurante Coco Bongo located in Manabí-Ecuador, due to the declaration of a global pandemic due to the spread of the COVID-19 virus; Therefore, it is proposed to solve the problem, with the provision of administrative tools, biosecurity and advertising, so that businesses are better managed, communicate and promote their goods and services. The materials used during the investigation are: survey and interview, which allowed to know, according to the investigation, the great economic impact on sales during the first semester of the pandemic and that due to the implemented reforms has been increasing. Exploratory and descriptive research was applied, the exploratory being the ideal to know the development of the economic activities of the Hostel Restaurant Coco Bongo in the context of the Covid-19 pandemic. Among the methods used are: Deductive method, because the reduction in demand for business services in the accommodation and restaurant sector is generally known, that is, it starts from the most general and the specific. Also the analytical - synthetic one, since the information gathered from the different sources was analyzed in an objective and interrelated way to show the sequence of the problem. Being a quantitative research, the results show that the hostel meets the expectations of the clients, has a favorable acceptance and their visits are recurrent, it is for these characteristics that it is available to the interested party, the use of organizational tools, biosafety and marketing through online channels, very frequent in today's reality to continue with business processes from a new perspective, keeping the Coco Bongo Hostel fan page active on Facebook,

being the ideal channel to promote your home delivery service with necessary biosecurity measures. It is concluded that the economic sustainability of the establishment has been affected and the pandemic showed its weaknesses, which motivated its owners to be more effective in their decisions, to maintain the existence of the business with new structures that have given short-term benefits.

Keywords:

Biosecurity, organizational structures, economic impact, reactivation, influence,

Introducción

El presente trabajo se lo realizó, dada la situación de afectación económica y social que están atravesando los negocios de servicios, por la declaración de pandemia a nivel mundial debido a la propagación del virus COVID-19. En relación a ello, “el 11 de marzo de 2020, el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus, declaró que el coronavirus COVID – 19, pasa de ser una epidemia a una pandemia.” (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Al respecto, el 26 de febrero de 2020, la directora de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), (Crissa F. Etienne, 2020), manifestó el primer caso de COVID-19 en Brasil.

Posteriormente se identificaron los primeros casos en Ecuador; es por ello que el Ministerio de Salud del Ecuador y bajo decreto ejecutivo se declara el Estado de Excepción por la emergencia sanitaria, la misma que fue presentada por el presidente Lenin Moreno el 16 de marzo de 2020. (Moreno, 2020). Por lo cual las empresas públicas y privadas debían cerrar temporalmente para minimizar la propagación del virus. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020)

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en la evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo internacional señala, que las crisis económicas no suelen afectar en gran medida al empleo por cuenta propia, pero que con las medidas tomadas a nivel mundial por los gobiernos, podría dificultarse el mecanismo de supervivencia por falta de ingresos; además mencionan que la crisis de salud mundial, repercutirá enormemente en el mercado laboral; el virus y la consiguiente crisis económica repercuten adversamente en el mundo del trabajo, a lo que se estima que se podrían quedar sin empleo más de 24 millones de trabajadores a nivel mundial.

La industria turística, es una de las actividades más afectadas por la propagación de la pandemia a nivel mundial y nacional; según el Ministerio de Turismo, señala que la paralización dejará en números rojos a la economía del sector dentro de tres meses por 540 millones de dólares. (Ronald Cedeño, 2020)

Siendo así, que los establecimientos de servicios de hospedaje y restauración que conforman el 2,4% de participación a nivel nacional estuvieron entre los más afectados, al nivel que hasta grandes cadenas hoteleras nacionales e internacionales que operaban en el Ecuador cerraron de forma temporal y otros de manera definitiva porque era insostenible económicamente mantener los establecimientos sin la vista de huéspedes

por varios meses, todo ello considerando la limitación de la legislación nacional, cancelación de vuelos, restricciones de movilidad, transporte y otros elementos como el impacto en la economía. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020)

En este sentido, el Hostal Coco Bongo que se encuentra ubicado en un sector urbano de Bahía de Caráquez en Manabí – Ecuador, tiene como recurso de su economía al turismo dado que está considerado como un balneario, el cual también ha experimentado en el contexto de la pandemia la contracción de la economía en sus actividades.

Cumpliendo con la normativa de restricción sanitaria impuesta por el Centro de Operaciones de Emergencia -COE- nacional del Ecuador y ejecutando las normas cantonales, el dueño del hostal se vio obligado a cerrar el establecimiento durante un corto periodo de tiempo en abril de 2020, para evitar que el número de contagiados se elevara aplicado también para los empleados del mismo como para los clientes, tomando en consideración esta problemática, el hostal mantiene una disminución de ingresos debido a la reducción de clientes por motivos de la pandemia Covid-19.

Ante los cambios imperativos que se hacen necesarios desarrollar para operar, dadas las normativas por parte de las instituciones públicas y con la necesidad del establecimiento de subir su nivel de demanda y cubrir los costes que genera el mantenimiento y pago del personal que labora, se presenta la interrogante de ¿Cómo el diseño de una estructura organizacional y de los procesos de entrega del servicio en el área de restaurante del Hostal Coco Bongo, impacta en las ventas en el contexto de la pandemia por el Covid-19?

Es por ello, que el presente trabajo tiene como propósito analizar la situación actual del nivel de ventas del servicio en el Hostal debido a la situación del Covid-19 a través de una investigación de mercados. De esto se desprende los siguientes objetivos específicos: Desarrollar la fundamentación de la investigación, mediante las diferentes fuentes de información teóricas que sustenten el trabajo investigativo; analizar la situación actual del nivel de ventas del servicio en el Hostal, debido a las repercusiones del Covid-19 a través de una investigación de mercados; y diseñar alternativas de solución a la problemática actual, utilizando herramientas administrativas y de marketing.

El presente estudio se justifica debido a la situación mundial y afectación económica en las actividades productivas, incluyendo al turismo a nivel nacional; se busca conocer el estado actual y a partir de ello, proponer algunas alternativas que coadyuven a solucionar la problemática, con la dotación de herramientas de orden administrativo, bioseguridad y publicidad para que los negocios se administren de mejor manera y se promocionen, difundan y comuniquen sus bienes y servicios.

En la presente investigación es necesario conocer acerca de otras investigaciones a fines, que se han desarrollado en el sector hotelero y de restaurante respecto del diseño organizacional; es así, que se conoció otras propuestas de diseño organizacional aplicadas en el contexto internacional, aunque en la literatura no se encontró diseños nuevos en

el contexto de la pandemia, pero alguno de estos está en relacionados con este artículo por el servicio del hotel.

El “Diseño organizacional del hotel Mercure” en Santander – España hace referencia a que este establecimiento, se encontraba inmerso en la necesidad de estructurar su funcionamiento administrativo porque debía adaptarse a las nuevas dinámicas de la demanda del servicio hotelero y la de un parque vecino denominado Mercure. (Barrera, 2014). Así mismo, otros establecimientos tienen estudios en esta línea como el “Diseño organizacional para el Hotel Colonial "El Dorado", Puente Nacional, Santander” en el cual se diseñó una estructura organizacional para este hotel de Colombia, creando procedimientos y lineamientos oportunos por los cuales debía registrarse para la creación de estrategias que respondieran a las necesidades del mercado hotelero. (Serrano, Diana. Hernandez, 2019).

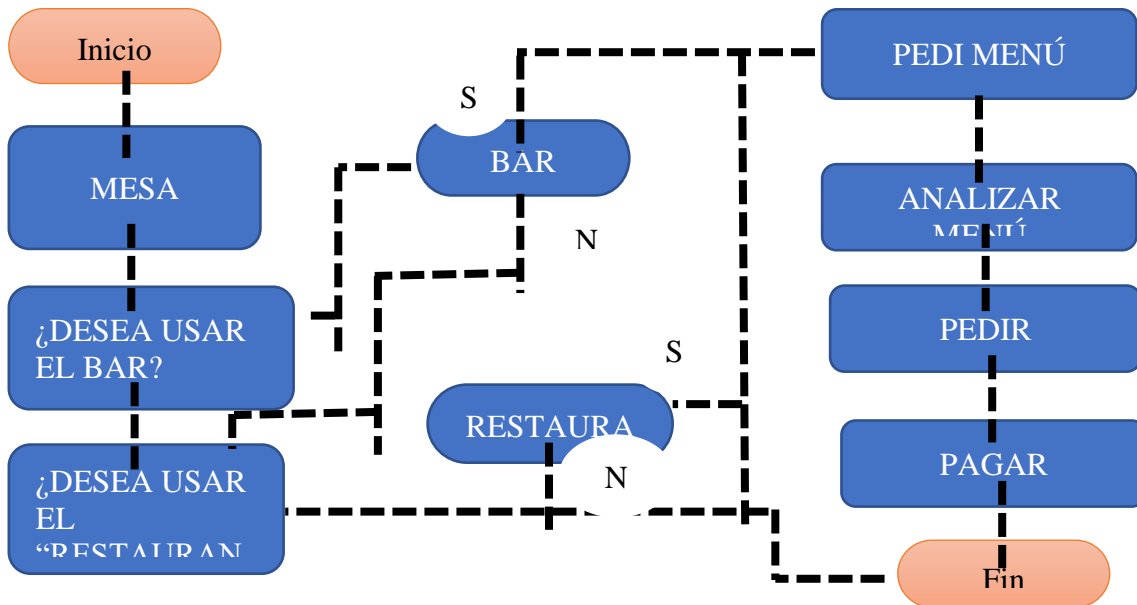
También se identificó una investigación denominada “Propuesta de Diseño Organizacional para El Hotel Doña Lila”, lo interesante de esta investigación es que se desarrolló en un pequeño establecimiento familiar como en el hostel Coco Bongo, con una similar problemática que es la administración de los procesos de manera empírica sin una definición formal. (Ciencias Y Sistemas & Br Josell Antonio Báez Amador Br Vidal Antonio Martínez Romero Br Martín Abraham Bravo Camacho, 2008). Acercándonos a la realidad del Ecuador, se investigó una” Propuesta de diseño organizacional y comercialización del Hotel " San Jacinto " perteneciente al Cantón Ti saleo, Provincia de Tungurahua.” para el desarrollo de un trabajo de titulación “Se desarrolló un diseño organizacional e imagen corporativa para el hotel, se utilizó la metodología de Daft” (Daft, 2011).

La actual investigación se basa en la Teoría de Diseño Organizacional, el cual es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama. Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones. (Barrera, 2014)

La estructura organizacional que se sugiere para este establecimiento, es aquella en la que las dimensiones organizacionales se dividen en dos tipos: estructurales y contextuales. Las dimensiones estructurales proporcionan etiquetas para describir las características internas de una organización. Crean una base para medir y comparar las organizaciones. Las dimensiones contextuales caracterizan a toda la organización, incluidos su tamaño, tecnología, entorno y metas. Describen el escenario organizacional que incluye y da forma a las dimensiones estructurales. (Serrano, Diana. Hernandez, 2019)

La estructura funcional de una empresa nace con la necesidad de contar con especialistas en los distintos niveles jerárquicos. Es decir, es aquella en la que cada empleado tiene un superior y los equipos son agrupados por especialidades como, por ejemplo: diseño gráfico, marketing, desarrollo web, producción, ventas. (Lledó, 2017)

Organigrama mixto: Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.



En la actual labor investigativa, se busca conocer el nivel de afectación/impacto que ha tenido este establecimiento de hospedaje y en específico en el área de restaurante en pleno contexto de la pandemia, cómo ha evolucionado la situación turística, laboral y de orden administrativo. (Peña, Alcides. Méndez, Carlos. Castro, Narciso. Bustillo, María. Romero, Zilath. Morales, 2010)

La investigación es necesaria y oportuna porque los negocios están sobrevenidos a una de las crisis más fuertes del último siglo, y es una oportunidad de poder conocer de cerca una situación real en el mundo administrativo y poder proponer alternativas de solución que contribuyan al ser aplicadas a la gestión empresarial directamente, teniendo como beneficiados al sector turístico. (Redacción Economía, 2020)

Materiales y métodos

Se utilizó el método investigativo, realizando encuesta de preguntas cerradas a los clientes del negocio y una entrevista general al gerente del Hostal Coco Bongo. Se aplicó la investigación exploratoria y la descriptiva, en la cual la investigación exploratoria ayudó a conocer el desarrollo de las actividades económicas del Hostal Restaurant Coco Bongo en el contexto de la pandemia por el Covid-19.

Implementando la investigación descriptiva, se consideró la frecuencia de visita de los clientes para conocer su nivel de afluencia, así como clientes nuevos u ocasionales que

hacen uso del servicio por primera vez, para así determinar quienes utilizan más el área de restaurante que tiene el Hostal Coco Bongo.

Para la realización de esta investigación se utilizaron los siguientes métodos en el orden teórico:

Método deductivo, porque es de conocimiento general la reducción en la demanda de los servicios de los negocios del sector de hospedaje y restauración, en la cual este hostel no ha sido la excepción, ante ello se busca conocer en específico el impacto que ha tenido en su estabilidad, es decir se parte de lo más general y lo específico.

Analítico – sintético: La información recabada en las diferentes fuentes fue analizada de manera objetiva e interrelacionada, para mostrar la secuencia de la problemática. Así mismo, se emitieron conclusiones en la cual se sintetiza toda la investigación.

El muestreo que se empleó fue el Muestreo No Probabilístico por Conveniencia, que se realizó con base en la facilidad del gerente que permitió encuestar a 30 clientes nacionales y extranjeros, que con frecuencia hacen uso de las instalaciones del hostel, dada la situación que atravesaba el establecimiento con una baja en su afluencia de clientes se recabo información de esta muestra.

En la encuesta realizada a los usuarios, se puede definir un número de turistas nacionales y extranjeros que utilizan cotidianamente el servicio y otros por primera vez, donde se investigó si el restaurante mantiene un buen servicio y si se encuentra disponible para regresar al mismo, dando como resultado una gran aceptación a estas interrogantes.

Resultados

Salta a la vista que el principal problema es la falta de clientes en Bahía de Caráquez, y que antes de la pandemia COVID-19 ya existía un déficit económico que estaba presente desde el terremoto del año 2016, en la actualidad con la pandemia no es nada estable que se mantenga un Hostel con un nivel cero de concurrencia de clientes, dando como efecto la imposibilidad de cubrir valores de pagos a empleados, proveedores y servicios básicos, planteándose a futuro la decisión de cerrar definitivamente el negocio. Actualmente sigue contando con su personal, durante la pandemia no hubo despidos laborales y logró sostenerse el negocio.

- Resultados de la entrevista a administrativo

En la entrevista realizada al gerente – propietario señor Sean Carter propietario del Hostal Coco Bongo manifestó que la economía en Bahía de Caráquez se ha visto afectada en un 80% por motivos de la pandemia, sumándose a esto los factores que presentan una mala economía del país, y una baja organización de las ordenanzas municipales; sumando su apreciación que las plataformas de reservas en línea como Booking, no incrementan la ocupación y que hasta el momento se mantiene ocupado con clientes recurrentes. (Carter, 2020).

La afectación en las ventas en el hostel Coco Bongo no ha sido al ciento por ciento por la pandemia, antes de la declaratoria de la misma, el gerente Sean Carter manifiesta que ha sido paulatina en los últimos años por políticas cantonales de poco apoyo a los emprendimientos turísticos, sumándose a esto la crisis económica mundial y fenómenos naturales como el terremoto del 2016.

(Carter, 2020) manifestó que no solo es por la pandemia lo que ha generado una baja económica en su negocio, al igual que otros negocios de las mismas características en la ciudad, acotó que hace ocho años el negocio era rentable y sobre todo estable.

- Resultados de encuestas a clientes

Mediante las siguientes gráficas se determinará si el establecimiento está en perfectas condiciones para la atención al público, como lo es; si regresaría al establecimiento, si le gusta la atención al cliente, cuáles son los servicios a los que acceden los clientes.

Pregunta N° 1

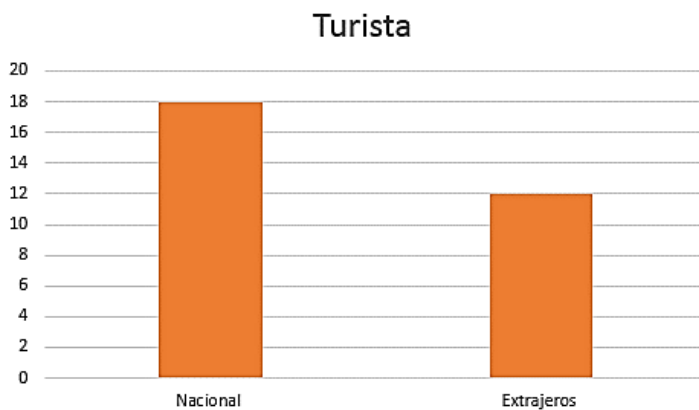


Figura 1: Tipo de Turista que hace uso de los servicios del Hostel Coco Bongo.

Fuente: Encuesta

Elabora por: Zambrano, D. Veliz, R. y Vera, R. (2020)

La figura 1 es de trascendental importancia, puesto que aquí se manifiesta qué tipo de turista es según su procedencia, lo que da como resultado que la mayoría de los turistas son nacionales seguidos de turistas extranjeros, los mismos que en su mayoría son clientes fidelizados por el establecimiento.

Pregunta N° 2

Cómo calificaría la atención al cliente

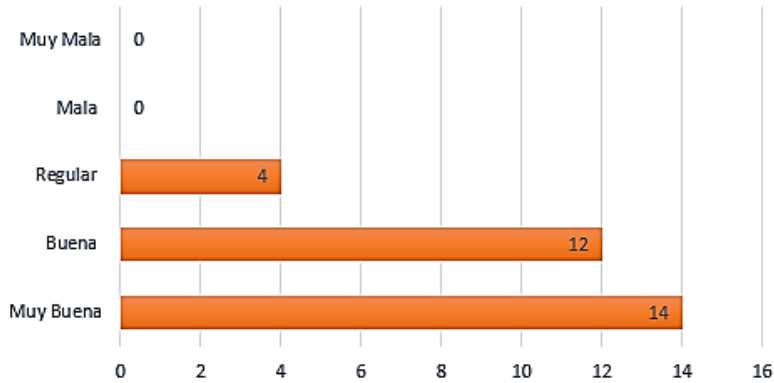


Figura 2: Calificación del servicio percibido en la cafetería Coco Bongo.

Fuente: Encuesta

Elabora por: Zambrano, D. Veliz, R. y Vera, R. (2020)

La figura 2 da como resultado de la investigación sobre la atención que recibe el cliente, es muy buena ya que los comensales se sienten satisfechos con el servicio brindado en el Hostal “Coco Bongo”.

Preguntas N° 3

Servicios a los que accede en el restaurante

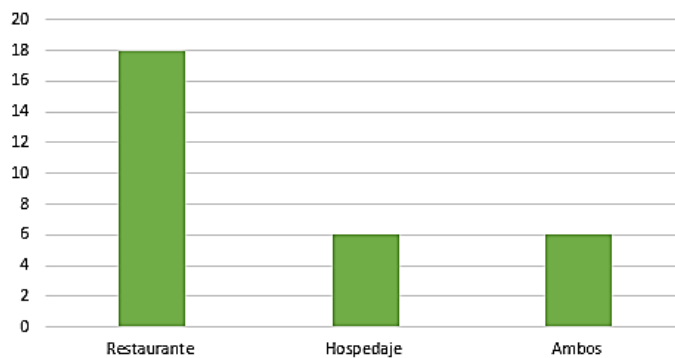


Figura 3: Servicios a los que accede el cliente en el Hostal Coco Bongo.

Fuente: Encuesta

Elabora por: Zambrano, D. Veliz, R. y Vera, R. (2020)

La figura 3, contiene la información sobre los servicios a los que acceden los clientes en el hostal Coco Bongo, siendo en su mayoría clientes que utilizan los servicios de restaurante seguidos de hospedaje.

Pregunta N° 4

Estaría usted dispuesto a volver al establecimiento

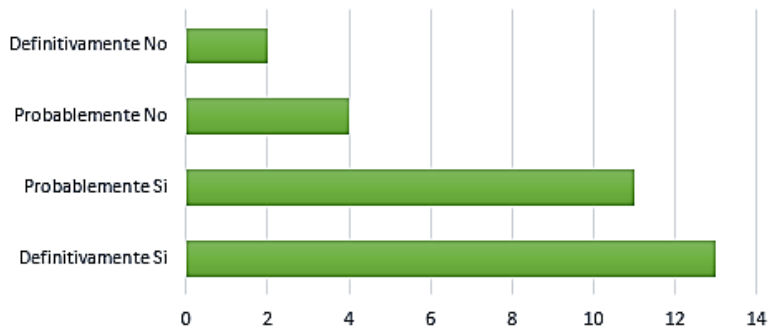


Figura 4: Estaría usted dispuesto a volver al establecimiento Coco Bongo.

Fuente: Encuesta

Elabora por: Zambrano, D. Veliz, R. y Vera, R. (2020)

La figura 4, nos indica la tendencia de repetición o no de la experiencia como clientes en el hostel Coco Bongo, donde nos comentan que definitivamente estarían dispuestos a regresar al establecimiento.

El movimiento turístico a nivel mundial decayó considerablemente, lo que repercute que los pequeños negocios vean su permanencia en el mercado en una cuerda floja, que solo puede ser tensada y soportada por las políticas de ayuda y mitigación económica por parte de los gobiernos. En este sentido, el hostel mencionado no ha sido la excepción, por ello en la observación de campo se pudo visualizar que su capacidad operativa en el restaurante había disminuido por la reducción en la demanda del servicio.

La COVID-19, es una de las afectaciones más significativas puesto que al tomar medidas gubernamentales drásticas para evitar la propagación del virus, la actividad turística bajó a un nivel cero, en donde no había ocupación en los centros de hospedaje. Una vez que se permitió por parte del COE nacional y posteriormente cantonal la apertura de establecimientos de alojamiento turístico, fue restableciéndose de a poco la actividad de alojamiento y restauración para aumentar de alguna manera la economía de este tipo de negocios.

De acuerdo a la situación actual es conveniente que las instituciones tengan acceso a las herramientas digitales tales como: fan page, WhatsApps business, páginas web, entre otras. Mediante la resolución del COE Nacional hacer uso adecuado de los protocolos de bioseguridad y tener a la vista de los clientes los programas de desinfección, los manuales de procedimientos establecidos como también la recolección óptima de desechos orgánicos, desinfección tanto para clientes como para colaboradores y facturación. De acuerdo a la situación actual es necesario hacer un presupuesto de productos de desinfección, de aseo personal, mascarillas, guantes, comida. (Barrera, 2014)

Lógicamente al decretarse un estado de alerta mundial y nacional por una pandemia la actividad turística baja a su índice más ínfimo y no existe un mercado recurrente. Conseguir que las empresas turísticas mantengan un nivel de liquidez alto, no es muy viable en un estado de emergencia por una pandemia mundial, sus ingresos se ven reducidos y muchas de las empresas no pueden cumplir con compromisos económicos adquiridos antes de la pandemia. (Sevillano, 2020), situación que se vio reflejada en el hostel estudiado.

Realizando el análisis de los resultados de la investigación, se tiene que el hostel cumple con las expectativas de los clientes, tiene una aceptación favorable y que en mucho de los casos sus clientes son recurrentes. Sus ventas han bajado considerablemente por motivos de la pandemia, siendo este un factor común en todos los negocios de cualquier naturaleza.

Discusión

Actualmente el Hostel Coco Bongo en el área de restaurante, han implementado la entrega de comida a domicilio y altas medidas de bioseguridad en todos sus áreas como bar, restaurante y hospedaje, esto por la grave crisis sanitaria que atraviesa el país y el mundo con varios fines, en primer lugar atraer a turistas y segundo atraer a personas que no desean salir de sus hogares por temor a ser contagiados del Covid-19. Otra de las grandes ventajas de las entregas a domicilio, es no solo captar clientela turística sino también animar a la clientela local a adquirir los productos que se ofrece en la comodidad de su hogar.

Uno de los factores que favorece el servicio de restauración, es que el 90% de los productos que se utiliza diariamente para la elaboración de los platos gastronómicos, son adquiridos a productores y pescadores locales, como también al dar empleo se busca la reactivación económica de Bahía de Caráquez y de sus alrededores.

Conclusiones

- Se llegó a la conclusión que el uso de la tecnología, es un excelente aliado al momento de promocionar al Hostel Coco Bongo, por lo que una Fan Page en redes sociales, permite que los clientes obtengan información sobre su oferta en feriados de los servicios de hospedaje, de bar y en restaurante.
- Al considerarse otras herramientas que facilitarían una adaptación inmediata de trabajo, se logró mantener el servicio en el hostel y analizar las nuevas medidas de protección útiles, para precautelar la vida de todos los involucrados en el negocio de hospedaje y restauración.

Bibliografía

- Barrera, E. A. (2014). DISEÑO ORGANIZACIONAL HOTEL MEREURE. In *instname:Universidad Santo Tomás*. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/12904>
- Carter, S. (2020). *Gerente Propietario Hostal Coco Bongo*. Ciencias Y Sistemas, F. DE, & Br Josell Antonio Báez Amador Br Vidal Antonio Martínez Romero Br Martín Abraham Bravo Camacho, A. (2008). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA*.
- Crissa F. Etienne. (2020). *Directora de OPS llama a países de las Américas a intensificar sus actividades de preparación y respuesta para COVID-19*. 26 de Febrero. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15740:paho-director-calls-on-countries-of-the-americas-to-intensify-covid-19-preparedness-and-response-activities&Itemid=1926&lang=es
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. <http://latinoamerica.cengage.com>
- Lledó, P. (2017). *La estructura organizacional funcional | Administración | Apuntes empresariales | ESAN*. ConexiónEsan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-estructura-organizacional-funcional/>
- Moreno, L. (2020). *El presidente Lenín Moreno decreta Estado de Excepción para evitar la propagación del COVID-19 – Secretaría General de Comunicación de la Presidencia*. 16 de Marzo. <https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19 : Cronología de la actuación de la OMS*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Declaración conjunta sobre el turismo y la COVID-19 - La OMT y la OMS hacen un llamamiento a la responsabilidad y a la coordinación*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news/item/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination>
- Peña, Alcides. Méndez, Carlos. Castro, Narciso. Bustillo, María. Romero, Zilath. Morales, S. (2010). *Contabilidad hotelera, de restaurantes y gestión*.
- Redacción Economía. (2020). *Medidas y ayudas de las empresas para enfrentar la crisis del coronavirus*. In *El espectador*. https://www.ey.com/es_ec/covid-19/que-tan-resiliente-están-siendo-empresas-tesis-covid-19
- Ronald Cedeño. (2020). *Emergencia por coronavirus en Ecuador dejaría hasta 540 millones de dólares en pérdidas al turismo | Economía | Noticias | El Universo*. 18-03-2020. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/18/nota/7786758/emergencia-coronavirus-dejaría-hasta-500-millones-perdidas-turismo>
- Serrano, Diana. Hernandez, H. (2019). *Diseño organizacional para el Hotel Colonial “El Dorado”, Puente Nacional, Santander*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2771>

Sevillano, E. (2020). *La OMS declara el brote de coronavirus pandemia global*. 11 Marzo. <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>