

Diagnóstico situacional cultural de empresa turística en tiempos de sindemia Covid-19.

Situational diagnosis culture of a tourist company in times of the Covid-19 syndemic.

López López Ricardo Alfredo

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1307544658@live.ulead.ec

Ruiz Mejillón Joselyn Yadira

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1722947833@live.ulead.edu.ec

Taípe Farías Evelyn Alexandra

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1727012708@live.ulead.edu.ec

Minalla Esmeraldas Barbara Mercedes

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1313973073@live.ulead.edu.ec

RESUMEN

La presente investigación trata sobre el impacto que generó la pandemia del COVID-19 en el hotel Canoa Beach tanto a nivel de productividad como administrativo, a causa de ello se proponen reformas a nivel organizativo en la cual el hotel operara con un diseño organizativo funcional (organigrama), por otro lado debido a las restricciones impuestas por el Ministerio de Salud para evitar aglomeramiento de personas y la propagación del Covid-19, el establecimiento sigue un régimen de bioseguridad para precautelar la salud de los trabajadores y los visitantes. El método utilizado para recaudar información fue una investigación mixta en la cual se calificó tanto cualitativa como cuantitativamente, los materiales utilizados fueron entrevistas, encuestas y fichas de observación. Lo que dio como resultado que el hotel cuenta con una buena aceptación por parte de sus clientes además que posee un buen régimen de limpieza y desinfección. En vista que la investigación realizada se concluye que a pesar de que el establecimiento no ha parado en sus actividades, este cuenta con un ingreso bajo de clientes puesto que al cierre de los aeropuertos y la cancelación de reservas que ha sufrido, por ello planeó cambiar su estructura

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

de funcionamiento, además de utilizar las redes sociales para llegar potenciales clientes que se interesen por sus servicios.

Palabras clave:

Diseño organizacional, organigrama, bioseguridad, Covid-19, rentabilidad

ABSTRACT

This research deals with the impact of the COVID-19 pandemic on the Canoa Beach Hotel both at the productivity and administrative level, because of this, reforms are proposed at the organizational level in which the hotel will operate with a functional organizational design (organization chart), on the other hand, due to the restrictions imposed by the Ministry of Health to avoid crowding of people and the spread of Covid-19, the establishment follows a biosecurity regime to protect the health of workers and visitors. The methods used to collect information was a mixed investigation in which it was qualified both qualitatively and quantitatively, the materials used were interviews, surveys and observation files. As a result in the hotel being well accepted by its customers, as well as having a good cleaning and disinfection regime. In view of the fact that the investigation carried out it is concluded that despite the fact that the establishment has not stopped its activities, it has a low income of customers since the closure of the airports and the cancellation of reservations that it has suffered, for that reason it planned to change its operating structure, in addition to using social networks to reach potential clients who are interested in its services.

Keywords:

Organizational design, organization chart, biosafety, Covid-19, profitability.

Introducción

La presente investigación se realizó con el objetivo de dar a conocer las estructuras organizacionales, las diferentes situaciones que han tenido que afrontar debido a las restricciones proporcionadas por la pandemia, los cambios que han desarrollado para mantenerse activos y como se realizan los procesos de reservas en el hotel Hotel Canoa Beach, ubicado frente al mar, en el Km. 16 Vía Jama-Canoa, Ecuador, con una temperatura promedio 24.4 °C a 5 metros sobre el mar lo cual produce que el clima sea beneficioso para vacacionar. (tripadvisor, 2021).

Debido a los inconvenientes causados por la pandemia del Covid-19 todo el sector turístico ha sufrido un impacto significativo en el desarrollo económico mundial, con cuarentenas a gran escala, restricciones de viaje y medidas de distanciamiento social que han provocado una fuerte caída en el gasto de los consumidores. Las restricciones de

viaje internacionales, regionales y locales han afectado de inmediato a las economías nacionales, incluidos los sistemas de turismo, es decir, viajes internacionales, turismo nacional, entre otras (Jorge Rivera, 2020).

Las empresas turísticas y de restauración a finales del 2019, no imaginaban los críticos momentos que les iba a tocar vivir en el 2020, la situación actual, queda plenamente ilustrada, con las declaraciones del presidente de las cámaras de turismo del Ecuador, Holbach Muñetón, después de varios meses de cuarentena que el sector turístico ha sido uno de los más golpeados por la pandemia por el Covid-19 (Mirnada, 2020) que generó una crisis sanitaria, económica y social a escala global con lo que se pronóstica un descenso en el Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial de - 3,5%, estimando que América Latina ya venía enfrentado una contracción económica por haber dilapidado el boom de las materias primas de comienzo de la década; así mismo el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima una contracción promedio de 9% en la región y en Ecuador un decrecimiento aún más, casi de -11%, que es el doble de pérdidas económicas sufrida en la crisis a finales de los 90's. (Fondo Monetario Internacional, 2020).

El turismo es la industria a nivel mundial, que genera cerca del 10% de PIB a nivel global. Sin embargo, la contribución del turismo al PIB en el segundo trimestre de 2020 cayó un 100%. La Organización Mundial del Turismo (OMT) organismo calcula pérdidas por 150 mil millones de dólares a nivel mundial, que representa 1,5 veces el valor del PIB en Ecuador, país que estima pérdidas hasta mediados de año por alrededor de 800 millones de dólares.

El objetivo de la investigación es diseñar una estructura organizacional para el hotel Canoa Beach utilizando las herramientas administrativas como punto de mejoramiento para tratar temas relacionados con la atención al cliente, calidad de los servicios y bioseguridad, los objetivos específicos se basan en la elaboración de un protocolo de bioseguridad que se adapte a los diferentes limitantes ocasionados por el Covid-19, la desinfección de las áreas y el distanciamiento son los puntos que se deben de tener en cuenta, además de analizar las decisiones que el gerente ha tomado para mantener el hotel con huéspedes aunque a menor capacidad, ya que la cancelación de los feriados fue un golpe duro para el sector turístico y hotelero, debido a que su economía se basa en los turistas que realizan reservas o visitan lugares tales como restaurantes, playas y atracciones locales.

Otro de los propósitos planteados que se desarrollan en el hotel Canoa Beach, es el plan de mejoramiento para otras problemáticas que presenta el establecimiento y observar el impacto que tiene en el manejo del mismo, entre las dificultades más significativas se encuentra el desabastecimiento de agua que suele suceder en las instalaciones debido a las dificultades que atraviesa el Cantón Canoa con los servicios básicos. (Importancia de tener servicios Básicos)

Ante ello es necesario plantearse la siguiente interrogante: ¿Qué estructura organizacional y protocolo de bioseguridad es necesario implementar para generar confianza y afluencia de clientes al restaurante del Hotel Canoa Beach en el contexto del Covid-19?, “ya que las prioridades de los turistas durante sus vacaciones se enfocan más en las medidas higiénicas, que garanticen un turismo sanitariamente seguro, que en otros aspectos más lúdicos y menos pragmáticos del viaje” (Jorge Rivera, 2020), luego de entender este parámetro se debe de plantear ¿Cómo lograr que tanto trabajadores como huéspedes cumplan con las normativas de bioseguridad impuestas por el hotel para precautelar la seguridad?

A medida que se reanudan los viajes en algunas partes del mundo, la conectividad limitada y la poca confianza de los consumidores, la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y las repercusiones de la recesión económica plantean desafíos sin precedentes al sector turístico. Para acelerar la recuperación es fundamental contribuir a mantener los millones de medios de subsistencia que dependen de un sector afectado por meses de inactividad y crear una experiencia de viaje sostenible y responsable que sea segura tanto para las comunidades receptoras como para los trabajadores y los viajeros, también, la crisis de la COVID-19 es un momento decisivo para ajustar a los ODS las iniciativas para mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo y asegurar un futuro más resiliente (Organización Mundial del Turismo, 2020).

El hotel Canoa Beach, cuenta con diferentes trabajados que cumplen sus funciones a pesar de que la pandemia a disminuidos los ingresos aún sigue manteniendo a su personal, pero según lo descrito por su gerente de seguir bajando las reservaciones en esta instalación se verán obligados a disminuir al personal, según lo descrito por (Organización Mundial del Turismo, 2020)“el turismo proporciona medios de subsistencia a millones de personas y permite a miles de millones apreciar su propia cultura y otras diferentes, así como la naturaleza, además de ser el tercer sector más importante en la economía mundial” .

Se justifica con el propósito de establecer estructuras organizacionales que se adapten a las restricciones ocasionada por la pandemia y que de esta manera el hotel pueda mejorar sus ventas en visto que la pandemia redujo considerablemente la economía turística, debido a los imprevistos el hotel debe de reaccionar y adaptarse a la nueva normalidad como mejor convenga, lograr que los servicios sean requeridos por los visitantes, el mejoramiento del área administrativa permite que el servicio tenga más demanda, debido a que si el establecimiento cumple con todos los requisitos de bioseguridad establecidos por el ministerio de salud y de turismo hay más probabilidad que cuando los turistas investiguen los distintos sitios para vacacionar elijan aquellos que brindan mayor seguridad y comodidad con la situación que está afrontando el mundo. Una buena forma de evidenciar que el liderazgo de las organizaciones es excelente, es

cuando suceden situaciones imprevistas, como por ejemplo la pandemia, cuando la situación es controlable es fácil mantener una administración adecuada, pero cuando los tiempos cambian y los problemas incrementan es necesario mantener un liderazgo competente en todos los niveles. (Barajas et ál., 2020).

Para el desarrollo de esta investigación se empleó como fundamento la teoría del diseño organizacional según (Jones G. , 2008, pág. 1) cual determina que “las organizaciones existen en ambientes inciertos y cambiantes y continuamente se enfrentan a nuevos retos y problemas. Los gerentes deben encontrar soluciones a estos retos y problemas para que las organizaciones sobrevivan, prosperen y se desempeñen con eficiencia”, también determina que la teoría organizacional es el estudio de cómo funcionan las organizaciones y cómo afectan y se ven afectadas por el ambiente en el que operan, en la actualidad muchos de los negocios tanto nacionales como internacionales han sufrido un cambio radical en su funcionamiento debido a la pandemia, lo que ha causado que su modalidad de trabajo se adapte, el objetivo de la estructura organizacional es el formar tareas y un sistema de autoridad, de esta manera se mantiene una buena convivencia laboral y se cumplen con todas las responsabilidades dictadas según el puesto de trabajo.

Según lo descrito por (Daft, 2015) el objetivo general del intento estratégico es ayudar a que la organización logre una ventaja competitiva sostenible. La ventaja competitiva se refiere a lo que distingue a la organización y le proporciona una ventaja distintiva para cumplir las necesidades del cliente en el mercado. La estrategia cambia necesariamente con el tiempo para ajustarse a las condiciones del entorno y los buenos gerentes prestan mucha atención a las tendencias que pudieran requerir cambios en la operación de la empresa. Los gerentes analizan a los competidores y los entornos interno y externo para encontrar las aperturas competitivas potenciales y saber cuáles son las nuevas capacidades que necesita la organización a fin de aventajar a las demás empresas en la industria.

El diseño organizacional que desempeña el hotel Canoa Beach es un modelo organizativo de:

Es el diseño organizativo funcional, el cual se basa en agrupar a los individuos con base en sus habilidades y pericia en común o porque utilizan los mismos recursos. La estructura funcional es el cimiento de la diferenciación horizontal. Una organización agrupa las tareas en funciones para aumentar la efectividad con la cual logra su meta principal: proporcionar a los clientes productos de alta calidad a precios competitivos. A medida que se especializan las funciones, mejoran las habilidades y las aptitudes y surgen las competencias esenciales que dan una ventaja competitiva a la organización. Las diferentes funciones aparecen cuando una organización responde a los requisitos de tareas cada vez más complejas. (Jones G. , 2008, págs. 144 - 145).

El sistema de organización se debe de adaptar a las situaciones que se presentan, con este diseño la empresa mantiene mayor control en las actividades que se realizan, y de esta manera todos cumplen con sus tareas de manera eficaz de manera coordinada y con escasos contratiempos, lo cual aumenta la tasa de rendimiento.

Entre las ventajas que ofrece el diseño organizativo funcional se encuentran la motivación entre los empleados para alcanzar un puesto de mayor rango, además que como todos los grupos están conformado por personas con habilidades semejantes se supervisan mutuamente, la cooperación es el punto principal de este sistema.

Entre los problemas que se pueden encontrar es la subordinación a los altos mando debido a la competitividad que se puede generar en el ambiente de trabajo, esto se genera porque todos los que conforman el grupo de trabajo en la institución son especialistas en sus ámbitos, lo cual puede generar rivalidad.

En la presente investigación se busca conocer el impacto que ocasionó la pandemia al Hotel Canoa Beach, y la manera en la que el negocio ha ido evolucionando para mantenerse en funcionamiento en este periodo, a pesar de las diferentes cancelaciones de las fechas de ferio, sumándole a estos eventos el cierre de los aeropuertos en el país y por último todas las restricciones de sanidad que deben de cumplir para ser considerados como un lugar apto para recibir turistas.

Durante el apogeo de la pandemia Ecuador a raíz de la declaratoria mundial del COVID-19 experimentó una disminución en los ingresos del sector turístico. La crisis del coronavirus ha provocado la desestabilización del sector hotelero, debido a las cancelaciones masivas de las reservas de hoteles efectuadas por los clientes, quienes se encuentran en estado de espera pero siguen manteniendo las intenciones de viajar si la situación se equilibra. Los hoteles en Ecuador se encuentran entre los más afectados de la región, pues la ocupación hotelera se contrajo 36% entre la semana del 9 al 15 de marzo del 2020. (Pinargote & Loor, 2021).

la investigación es necesaria y oportuna porque tras los cambios sin precedentes por la situación sanitaria que se vive desde el 2020, ello hace imperativo un Cambio Organizacional, mismo que busca que la entidad hotelera cambie su estructura, sus procesos internos y entre otras, su cultura para que planta de trabajadores adapten y saque adelante los nuevos sistemas de trabajo. La situación actual ha obligado a las empresas a adaptarse sobre la marcha, no tanto para obtener utilidades, sino más bien para sobrevivir. Tal es el caso, que los valores cambiaron, así unos de los valores más estimados del nuevo comportamiento del consumidor es la bioseguridad y tecnología que les permita acceder a un servicio seguro y rápido. Este último aspecto, indudablemente, obliga a que los procesos claves, operativos y de apoyo cambien.

El estudio de esta investigación aporta los conocimientos necesarios, para saber identificar cual es la estructura organizacional con la que el hotel Canoa Beach obtiene mayores resultados.

Este estudio será un aporte para que el hotel Canoa Beach identifique cual es la estructura organizacional que mejor resultados aporta y además de que analiza cuales son los factores que permiten que este negocio siga manteniéndose en funcionamiento y siga recibiendo turista a pesar de que la pandemia sigue vigente, lo cual es necesario ya que según las estimaciones realizadas por la Organización Mundial del turismo (OMT):

Se espera que las pequeñas y medianas empresas (que representan alrededor del 80% del sector turístico) se vean particularmente afectadas, lo cual puede tener repercusiones para los millones de personas en el mundo para las que el turismo es su medio de vida, incluidas las comunidades vulnerables que dependen del turismo como vehículo para impulsar su desarrollo y su inclusión económicas. (Quito turístico , 2020)

Materiales y métodos

El diseño que se adoptó para esta investigación es de tipo descriptivo, porque a partir de la observación al hotel se identificaron distintas problemáticas que está atravesando el establecimiento, siendo la principal, el poco apogeo de visitante, debido a las restricciones de vuelos impuesto por el ministerio de salud. De esta manera esta investigación permite determinar el impacto que causó la pandemia en el sector turístico, además, de analizar los métodos organizacionales que el hotel utiliza para mantenerse aun en funcionamiento y por último identificar los cambios que ha sufrido el mismo para sobrepasar la situación actual.

Los métodos de investigación en el orden teórico que se emplearon fueron los métodos deductivo, analítico, sintético, histórico – lógico que permitió darle un enfoque objetivo a la investigación. Las técnicas de investigación empleadas en el orden práctico, dado que es una investigación cuali-cuantitativa, fueron:

- *Entrevistas*: La entrevista se realizó de manera eficaz, siendo la persona entrevistada el administrador del Hotel. La entrevista trataba temas puntuales que sirven para entender el funcionamiento del hotel y la manera organizativa con el que trabaja.
- *Encuestas*: Las encuestas se hicieron de manera presencial, aplicando el método de muestreo por conveniencia limitado dentro del territorio del hotel, esta se basaba en cinco preguntas de opciones múltiples, las cuales trataban temas sobre: La calidad de servicio del hotel y los protocolos de seguridad implementados en el mismo.

- *Observación:* Este es uno de los métodos más necesarios dentro de una investigación, la observación se realizó en las instalaciones del hotel, tomando en cuenta temas tales como: la desinfección de las áreas, los distintos rótulos obligatorios de sanidad y la atención al cliente, con la finalidad de conocer el manejo del hotel.

Las técnicas de investigación se realizaron de manera paulatina, el cuestionario de la encuesta y el cuestionario de la entrevista fueron desarrollados en el programa forms office, para después ser imprimidos, las encuestas utilizan el tipo de muestreo no probabilístico, muestreo por conveniencia, ya que aquellos que fueron encuestados se encontraban hospedados en el Hotel, después de la recaudación de la información requerida la tabulación de los resultados obtenidos se obtuvieron a través de software de cálculo.

Resultados

Según las investigaciones realizadas a través de encuestas, entrevistas y observación de manera estratégica, de esta manera la información se recauda de diferentes fuentes que están directamente relacionadas con lo investigado, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Resultado de la entrevista:

La entrevista se realizó a la administradora del Hotel Canoa Beach dado que el dueño se encuentra en el extranjero, durante la entrevista ella describió que la pandemia ha hecho que el negocio sufra muchas limitaciones, tanto de servicios básicos, así como también sufren restricciones de ingresos debido al reducido flujo de reservaciones, según las propias palabras del gerente su modelo previo en el manejo de clientes, a través de redes sociales, ha permitido, mantener cierto flujo de reservaciones, y continuar con un promedio de visitantes, que ha permitido mantener el negocio. Pero no es suficiente, la aspiración es mejorar el tránsito de visitantes, para mejorar los ingresos y asegurar la sostenibilidad del negocio, de no hacerlo el futuro no es muy prometedor. Hasta que dure la cuarentena, se analizará las posibles soluciones, para poder recibir, al tope que permite el protocolo cantonal, sugiriendo separadores de plástico entre las mesas, dispensadores de alcohol de fácil acceso, para cumplir con las normas establecidas de bioseguridad y no poner en riesgo a los usuarios.

Resultados de encuestas:

A partir de las respuestas obtenidas mediante las encuestas realizadas a los clientes del hotel Canoa Beach, cuando se hace referencia a la atención del cliente el 85% considera que esta es muy buena, mientras que el 15% manifestó que hay situaciones que deben de mejorar para dar una mejor atención.

Con referencia a las medidas de seguridad, el 100% de los encuestados manifestó que los protocolos de sanidad si eran aplicados correctamente, entre los protocolos aplicados el 10% respondió que fumigaban con cloro las instalaciones, el 50% que se desinfectaban con alcohol y el 40% que no se permitían aglomeraciones.

1) ¿Cómo calificaría el servicio brindado por el Hotel Canoa Beach?

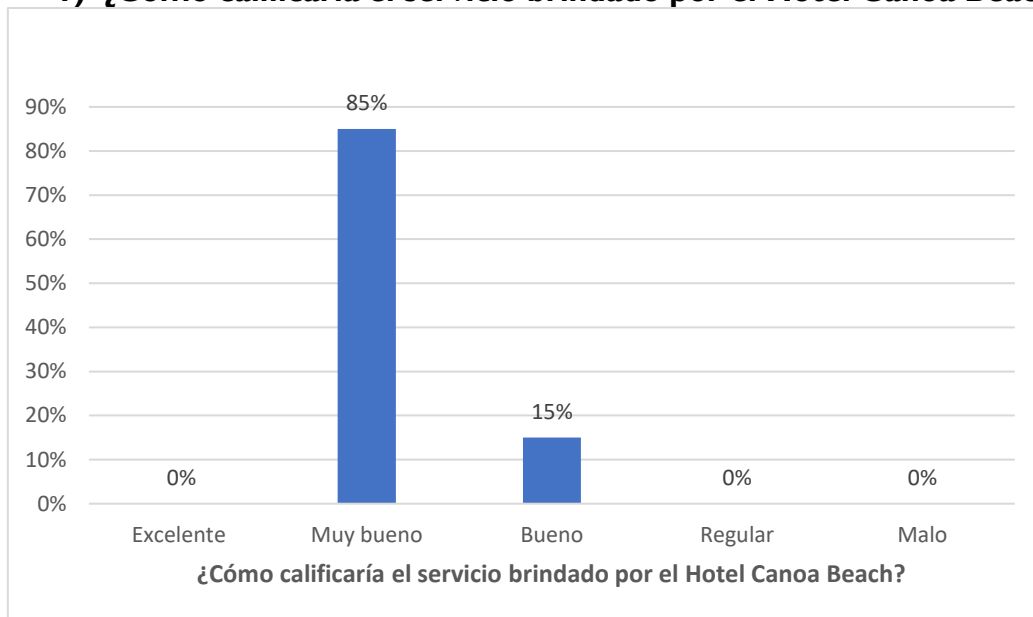


Figura N° 1. ¿Cómo calificaría el servicio brindado por el Hotel Canoa Beach?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: López Ricardo, Joselyn Ruiz, Evelyn Taipe y Barbara Minalla

2) ¿El establecimiento le hizo seguir un protocolo de bioseguridad?

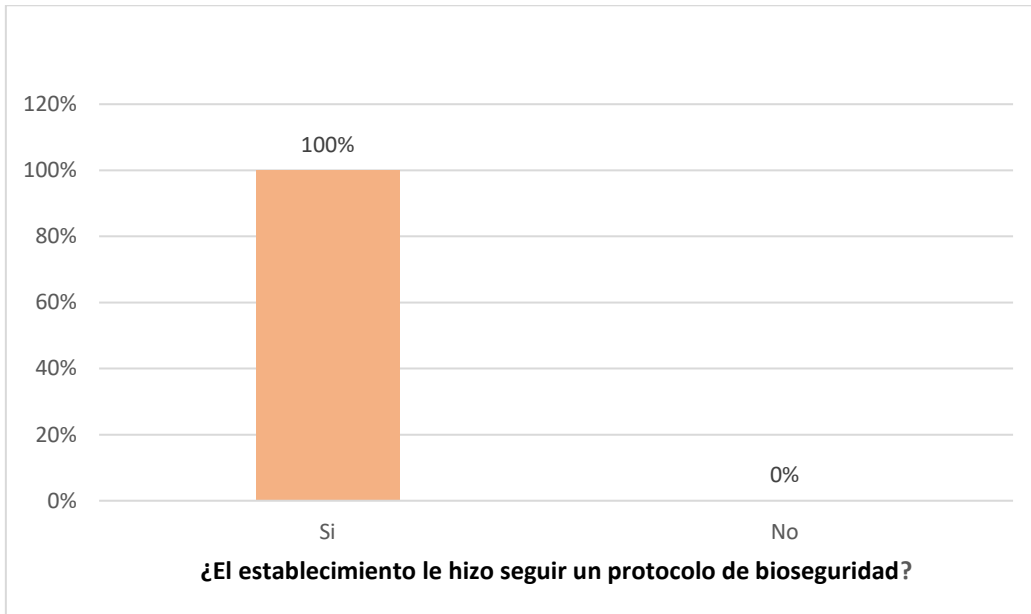


Figura N° 2. ¿El establecimiento le hizo seguir un protocolo de bioseguridad?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: López Ricardo, Joselyn Ruiz, Evelyn Taipe y Barbara Minalla

3) ¿Qué medidas de bioseguridad notó usted, que el establecimiento tomó con respecto a sus instalaciones?

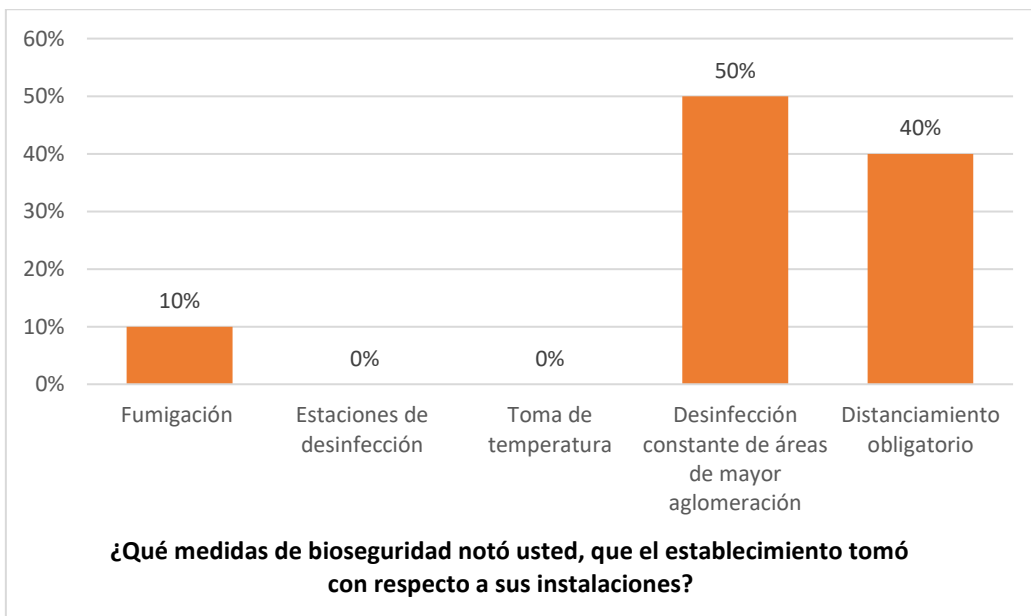


Figura N° 3. ¿Qué medidas de bioseguridad notó usted, que el establecimiento tomó con respecto a sus instalaciones?

Fuente: Encuesta

Elaborado por: López Ricardo, Joselyn Ruiz, Evelyn Taipe y Barbara Minalla

Resultados de la ficha de observación:

La observación dio como resultado que el hotel aún se mantiene en vigencia a pesar de las problemáticas causadas por la pandemia, aunque su afluencia de visitantes es menor al normal, además de que sus instalaciones cumplen con las exigencias sanitarias y por último tanto clientes como trabajadores cumplen con el distanciamiento establecido.

Discusión

El servicio de hotelería es uno de los más afectados a través de la pandemia, debido a que este tipo de negocios suelen atraer aglomeración, además de reunir a personas de diferentes países, debido a la gravedad de la pandemia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró cuarentena mundial, Ecuador se vio afectado por la pandemia el 27 de febrero del 2020.

Cuando se conoció la noticia Paúl Granda (presidente del IESS en funciones 2020), ratificó que los sistemas de salud pública, privada y la seguridad social están activos ante este caso. Además, hizo un llamado a la ciudadanía a mantener la calma y cumplir normas de prevención. “El Estado y el Gobierno Nacional están preparados, a través de todas las instituciones, para dar un tratamiento efectivo a esta enfermedad” (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, s.f.).

Debido a que el impacto de la pandemia generó que muchos negocios llegaran a su cierre, el Hotel Canoa Beach cambió su forma de operación para poder mantenerse abierto, a pesar de todos los problemas que han suscitado el establecimiento sigue operando con menor afluencia, por ello adquirió el diseño de estructura organizacional funcional. Según lo descrito por Richard Daft.

El mundo cambia con mayor rapidez que nunca, y los administradores son responsables de posicionar sus organizaciones para adaptarlas a las nuevas necesidades. Algunos desafíos específicos que los administradores y organizaciones actuales enfrentan son la globalización, la competencia intensa, el escrutinio ético riguroso, la necesidad de una respuesta rápida, el lugar de trabajo digital y una diversidad cada vez mayor. Debido al gran volumen de información que existe en toda organización, es necesario el manejo de formas para homogeneizar y racionalizar el trabajo”. (Daft, 2015).

Esta estructura por funciones necesita algunas características importantes para su desenvolvimiento como se puede mencionar, que las comunicaciones entre las áreas son directas sin personas intermediarias; otra característica es que existe una autoridad parcial y relativa es decir que solo se requiere de una supervisión en todos sus niveles;

existe una descentralización en las decisiones y sobre todo las responsabilidades de las personas están en base a sus conocimientos y experiencia dentro de la organización. (Bastidas, 2018).

Según lo descrito por (Jones G. , 2008) “el diseño organizativo funcional, se basa en agrupar a los individuos con base en sus habilidades y pericia en común o porque utilizan los mismos recursos” de la misma manera, “la distribución ideal de los equipos, que aunque no deben ajustarse a ningún proceso de producto alguno en concreto, sí que deben ajustarse al máximo al conjunto de todos ellos, en la medida que puedan preverse” (Arbós, 2012)

Conclusiones.

- En la actualidad el manejo de una organización debe de realizarse a través de un diseño organizacional que se adapte a las necesidades de la misma, el establecimiento usa el diseño funcional, lo cual garantiza una repartición de tareas de manera eficaz.
- Por medidas de seguridad Ecuador, por ciertas temporadas cerro sus aeropuertos debido a la pandemia del COVID-19, lo cual afecto directamente al sector turístico, luego cancelo cierta cantidad de feriados, además que creo diversas restricciones para evitar el aglomera miento, lo cual produjo que los ingresos del hotel Canoa Beach redujeran de manera considerable ya que mucho de su público objetivo es extranjero, para mejorar el establecimiento realizo reformas en sus estructura con todas las medidas de seguridad establecidas, lo cual incluye desinfección de las áreas, distancia social, entre otras, según las encuestas realizadas el 100% de los encuestados consideraron que este cumple efectivamente con ellas.
- La atención al cliente se considera buena, pero debido a los resultados de las encuestas realizas un 15% de los encuestados consideraron que hay aspectos que aun necesitan mejora.

Bibliografía

Organización Mundial del Turismo. (Agosto de 2020). Obtenido de Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo:
https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

- Arbós, L. C. (2012). *Diseño y organización de procesos con implantación funcional o por talleres*. Madrid: Spain: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/62604?page=6>.
- Barajas et ál. (Junio de 2020). *Repository*. Obtenido de Liderazgo en tiempos de Pandemia : https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19790/1/2020_liderazgo_tiempos_pandemia.pdf
- Bastidas, V. (2018). Obtenido de La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Carrillo, M.-V., Tato, J. L., & García, M. (Enero de 2013). El panorama de las políticas de comunicación integral y gestión de la RSC en las PYMES mexicanas. *Intangible Capital*, 9°(1°), 22 - 26.
- Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social CERES. (4 de Abril de 2012). *Manual Para Elaborar Códigos de Ética*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2015, de CERES: http://media.wix.com/ugd/8c779e_ce18bc03a3584ef18a8da1ab0516ccc2.pdf
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional* (Vol. Undécima edición). México: Cengage Learning. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/4fc49a093f629fd0ecfecfa380d15022.pdf>
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional: Diseño y cambios en las organizaciones*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.politecnico metro.edu.co/biblioteca/emprendimiento/Teor%C3%ADa%20organizacional4taEdici%C3%B3nGarethRJones.pdf>
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional: Diseño y cambios en las organizaciones* (Quinta edición ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://www.politecnico metro.edu.co/biblioteca/emprendimiento/Teor%C3%ADa%20organizacional4taEdici%C3%B3nGarethRJones.pdf>
- Jorge Rivera, y. R. (2020). ¿Hacia un turismo mas sostenible tras el covid-19? Percepción de las agencias de viajes españolas. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, 22. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/96821/1/Hacia%20un%20turismo%20m%c3%a1s%20sostenible.pdf>
- Pinargote, K., & Loor, T. (31 de Enero de 2021). El COVID-19 y su impacto en las empresas hoteleras Manta-Ecuador. *ECA SINERGIA*. Obtenido de El COVID-19 y su impacto en las empresas hoteleras Manta-Ecuador: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2744/3184>
- Quito turistico* . (Abril de 2020). Obtenido de Informe técnico: Impacto de la pandemia COVID-19 en el sector turistico de Quito: [Vhttp://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-)

29/Documentos%20para%20tratamiento/2%20Informe%20Quito%20Turismo/informe_ t%C3%A9cnico_afectacion_covid1

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia . (s.f.). Obtenido de Se registra el primer caso de coronavirus en Ecuador: <https://www.comunicacion.gob.ec/se-registra-el-primer-caso-de-coronavirus-en-ecuador/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. (27 de Febrero de 2012). *Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria RLOEPS*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2015, de Ministerio de Inclusión Económica y Social: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DEI278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>

Teoría organizacional: Diseño y cambios en las organizaciones. (s.f.).

tripadvisor. (2021). Obtenido de Canoa Beach Hotel: https://www.tripadvisor.es/Hotel_Review-g1023820-d3431986-Reviews-Canoa_Beach_Hotel-Canoa_Manabi_Province.html