UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Departamento de Posgrados

Maestría en Administración de Empresas
Mención en Proyectos

IDENTIFICACION DE DEBILIDADES EN EL MODELO DE NEGOCIO DEL SECTOR HOTELERO Y PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA FUTUROS ESCENARIOS DE CRISIS SOCIO ECONOMICAS

Autores:

Herrera Pesántez María Alejandra, Ingeniero Comercial;

Segarra Torres Joffre Javier, Ingeniero de Producción y Operaciones

Director:

Ortega Vásquez Xavier Esteban, Ingeniero Comercial, MBA.

CUENCA – ECUADOR

2021

Dedicatorias

A mi Mamá Sandra Torres Cisneros, por haber sido la persona más valiente y amorosa del mundo, invencible ante la vida y luchadora por sus hijos y nietos. Gracias por hacerme crecer, por darme tu apoyo siempre y tu amor infinito. Para el mundo eres una Madre, pero para mí eres mi mundo. Esta meta conseguida te la dedico a ti.
Te amo mami.

Joffre Segarra

A mis padres por ser un pilar fundamental en mi crecimiento personal y profesional, por confiar en mí y apoyar cada uno de mis objetivos.
A mi hija por entender que el sacrificar tiempo y espacio, es para juntas crecer y cumplir nuestros sueños.

Alejandra Herrera

Agradecimiento

Un enorme agradecimiento a nuestro respetable director de tesis el Ingeniero Xavier Ortega, a la Universidad del Azuay y a los profesores que nos ayudaron a descubrir y cultivar nuestras capacidades.

Índice

Índice 2
Resumen 3
Palabras clave 3
Abstract 4
Key words 4
Introducción 5
Metodología 7
Resultados 8
1.) Identificar las debilidades en los modelos de negocio. 9
2.) Plantear estrategias empresariales para futuros escenarios de crisis. 16
Discusión 22
Conclusiones 24
Bibliografía 25
Anexos 28

Resumen

Luego de la declaración de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, y la crisis sanitaria que cursó el Ecuador, el gobierno tomó medidas con la intención de evitar la propagación del virus, pero no todas las empresas estuvieron en condiciones de acoplarse a estas disposiciones.

Ante la crisis uno de los sectores económicos con mayor afectación es el turístico haciendo énfasis en el sector hotelero, esta situación de supervivencia debe ser afrontada mediante una investigación en base de encuestas, que permita identificar las debilidades en el modelo de negocio de las empresas de este sector, para a partir de este análisis plantear estrategias empresariales para robustecer la estructura integral del modelo de negocio.

Mediante el análisis de la información obtenida de los hoteles y el estudio de fuentes bibliográficas, sin considerar un análisis financiero, se plantearon estrategias empresariales, como el levantamiento de procesos según ISO 9001:2015, la implementación de marketing digital, la seguridad en las instalaciones mediante la aplicación de un protocolo de salud y seguridad ocupacional, y una adecuada gestión de riesgos.

Palabras clave

Estrategias empresariales, herramientas de gestión, modelo de negocio, pandemia, sector turístico.

Abstract

After the declaration of pandemic worldwide, because of COVID-19 by the World Health Organization, and the health crisis in Ecuador, the government took measures with the intention of preventing the spread of the virus. However not all companies were able to adapt.

In this crisis, one of the most affected economic sectors has been the tourism, with emphasis on the hotel sector. This situation must be faced by an investigation based on surveys, which will allow the identification of weaknesses in the business model, in order to use this analysis to propose business strategies to strengthen the integral structure of the business model.

Through the analysis of the information obtained and the study of bibliographic sources, without considering financial analysis; business strategies were proposed. Such strategies were: the development of processes according to ISO 9001:2015, the implementation of digital marketing, safety in the facilities through the application of an occupational health and safety protocol, and adequate risk management.

Key words

Business model, business strategies, management tools, pandemic, tourism sector.