

Efficient operational management for the proper functioning of tourist hotels

Gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles turísticos

Autores:

MSc. Suárez-Morán, Douglas Iván
INVESTIGADOR INDEPENDIENTE
Master Universitario en Dirección de Marketing Estratégico
Guayaquil- Ecuador



douglassuarezmoran@gmail.com



<https://orcid.org/0009-0006-1915-5805>

Mgs. Romero-Vega, Víctor Gabriel
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Magister en Contabilidad y Auditoría
Guayaquil - Ecuador



victor.romerov@ug.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-3227-4204>

Mgs. Salazar-Quevedo, Steven
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Maestría en Administración de Empresas
Guayaquil - Ecuador



steven.salazarque@ug.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0000-2690-0603>

Mgs. Ruiz-Moran, Cristhel Gabriela
INVESTIGADOR INDEPENDIENTE
Magister en contabilidad y finanzas
Guayaquil- Ecuador



cris_gaby15@hotmail.com



<https://orcid.org/0009-0000-4206-4668>

Fechas de recepción: 17-ENE-2025 aceptación: 17-FEB-2025 publicación: 15-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

El sector hotelero comprende una rama del turismo que siempre ha demandado grandes cantidades de consumidores, convirtiéndose en un sector esencial que contribuye con la economía de un país, generando empleo, creando infraestructuras, generando impuestos ayuda al desarrollo económico y promociona el turismo de una nación. Dado la relevancia e importancia de este sector se hace necesario que este pueda contar con una gestión operativa eficiente que les garantice cumplir las metas y objetivos propuestos y de esta forma mantenerse operativos en el mercado. El objetivo de la presente investigación es analizar la gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles turísticos. Método: Se desarrolló la investigación bajo el método bibliográfico, utilizando el buscador Google Académico, donde se extrajo información de tesis, artículos científicos, ponencias, entre otros documentos. Como conclusión se evidencia que este sector que se ha vuelto tan competitivo y dinámico, la gestión operativa eficiente se erige como un pilar fundamental para conseguir el éxito y la sostenibilidad, a través de la optimización de sus procesos, la gestión de recursos inteligentemente y poder adoptar el uso de las nuevas tendencias tecnológicas que les garantizara el buen funcionamiento de sus establecimientos. Asimismo, es importante priorizar la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, para consolidar sus bases y posición dentro del mercado.

Palabras clave: Eficiente; Gestión; Hoteles; Operativa; Turístico

Abstract

The hotel sector comprises a branch of tourism that has always demanded large amounts of consumers, becoming an essential sector that contributes to the economy of a country, generating employment, creating infrastructure, generating taxes, helping economic development and promoting tourism in a nation. Given the relevance and importance of this sector, it is necessary that it can count on efficient operational management that guarantees meeting the proposed goals and objectives and thus remain operational in the market. The objective of this research is to analyze efficient operational management for the proper functioning of tourist hotels. Method: The research was developed under the bibliographic method, using the Google Scholar search engine, where information was extracted from theses, scientific articles, presentations, among other documents. In conclusion, it is evident that this sector that has become so competitive and dynamic, efficient operational management stands as a fundamental pillar to achieve success and sustainability, through the optimization of its processes, the intelligent management of resources and being able to adopt the use of new technological trends that will guarantee the proper functioning of their establishments. It is also important to prioritize efficiency, service quality and customer satisfaction to consolidate its foundations and position within the market.

Keywords: Efficient; Management; Hotels; Operational; Tourism

Introducción

Dentro de las actividades económicas más importantes, está el sector servicio, el cual según lo expone Oncoy (2020), también es conocido como sector terciario dentro de estas actividades económicas, definiéndolo como aquel sector que no produce bienes materiales, es muy diverso y comprende una gran gama de actividades, servicios, comercio, transporte, comunicaciones, entre otros, y por ende su fin es la satisfacción de las necesidades de las personas.

Uno de estos sectores de servicio es el sector turismo, el cual según es descrito por Pilco et al. (2022), como aquel que está integrado por un grupo de elementos que deben estar relacionados e integrados, con el propósito de aumentar el turismo, además de relacionarse directamente con la satisfacción plena de calidad, requerimientos y necesidades que demanda un turista en lo que respecta a descanso, goce y conocer nuevos sitios, sería muy importante que alguno de estos elementos no logre integrarse para que el sistema se considere deficiente.

Por otro lado, Peña (2022), indica que las actividades de ocio y turismo en la actualidad se consideran de mucha importancia y peso para la economía de los países, ya que este sector estimula la creación de puestos de trabajo, así como la construcción de nuevas infraestructuras para alcanzar la competitividad en el mercado, es por esto, que este sector se considera fundamental para que las naciones puedan desarrollarse en el aspecto socioeconómico.

Es por ello, que el sector turístico hotelero comprende a todas las empresas que se dedican a proporcionar alojamiento temporal a los turistas y viajeros, esto incluye hoteles de diversas categorías, desde pequeños hostales hasta lujosos resorts de cinco estrellas, así como apartamentos turísticos, posadas, y otras formas de hospedaje.

La hotelería según lo señalan Zambrano y Cabrera (2024), es una rama del turismo que genera grandes demandas de consumidores de distintos tipos en el mundo, por lo que su presencia en el mercado turístico es de gran importancia ya que siempre se necesitaría de un lugar que brinde hospedaje. Además, asegura que la actividad hotelera se ha adaptado a las necesidades de los consumidores, los cuales hoy en día son muy exigentes seleccionando las buenas relaciones tanto con clientes externos como internos para que el servicio sea de calidad, tomando en cuenta que un cliente que este satisfecho se convierte en un colaborador de las ventas de los productos que ofrece la empresa, al informar a familiares, amigos y colegas sobre los servicios recibidos por el hotel.

Es por ello, que las empresas del ramo hotelero deben adoptar una buena gestión operativa, a fin de garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente. Para León y Romero (2023), la gestión operativa para las organizaciones se refiere a aquellas acciones que se llevan a cabo para que estas puedan seguir existiendo y por ende lograr sobrevivir enfrentando los desafíos y expectativas.

Por ende, la gestión operativa eficiente es un pilar fundamental para el éxito de cualquier hotel turístico. Una gestión optimizada no solo garantiza el buen funcionamiento del establecimiento,

sino que también contribuye a mejorar la experiencia del cliente, optimizar los recursos y aumentar la rentabilidad.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles turísticos.

Material y métodos

La presente investigación se desarrolló usando el método bibliográfico, el cual consiste en la revisión de diferentes documentos que se relacionen con el tema de estudio “gestión operativa eficiente para el adecuado funcionamiento de hoteles turísticos”. La búsqueda de documentos se realizó a través de la plataforma web Google académico, de la cual se extrajo información de documentos como tesis, libros electrónicos, ponencias, artículos de revistas, entre otros, revisión que permito conseguir la información que se consideró más relevante para el desarrollo del tema propuesto.

Resultados y discusión

Antes de definir la gestión operativa, es relevante mencionar el concepto de gestión, el cual según lo indica Díaz (2024), se trata de realizar un grupo de acciones para la generación de valor transformando materia prima en productos finales, bien en forma de bienes o servicios, que son actividades que se efectúan en cualquier empresa. Es por ello que la gestión operativa permite a las empresas alcanzar la maximización de la eficiencia y efectividad en cada uno de sus procesos con el propósito de atender lo que demandan sus clientes y conseguir objetivos positivos.

La gestión operativa según lo menciona Aguilar y Severino (2020), se trata de ofrecer a los usuarios un mejor trato, fundamentado en la empatía, respeto y por supuesto brindar una buena infraestructura que genere comodidad, así como contar con procesos para recibir reclamos y sugerencias, a fin de lograr identificar que mejoras son necesarias efectuar para mejorar el servicio.

Por su parte Quiroz y Torres (2020), indican que la gestión operativa son las actividades que realiza el administrador dentro de la empresa, para aumentar su capacidad para alcanzar tantos sus objetivos como políticas planteadas, abarcando cada una de las labores que se llevan a cabo dentro de esta, desde la selección del talento humano, la capacitación al personal, la mejora continua de todos sus procesos con ayuda de la tecnología avanzada y el ingreso de metodologías y estrategias nuevas que se relacionen con las actividades que se realizan.

Asimismo, Prado (2024), asegura que la gestión de operaciones involucra algunas transformaciones que pueden no solo afectar su estructura organizacional, también afectaría los roles y funciones, produciendo un impacto importante para la selección del personal para desempeñar puestos directivos y mandos intermedios. Esta gestión también implica la formación del personal, las relaciones que se generan y la adopción de tecnologías nuevas e innovaciones para alinear sus proyectos.

Mejía (2021), señala que los soportes de la gestión operativa toman en cuenta los procesos operativos y la transición del servicio, guardando la asociación con todos los demás procesos, fundamentalmente con la mejora continua durante el periodo del servicio.

Por otro lado, Díaz (2023), asegura que la gestión operativa con calidad en una organización abarca varios aspectos relevantes dentro de sus procesos, ya que se deben cumplir principalmente con la complacencia del consumidor, mejorar continuamente, enfocarse en los procesos y toma de arbitrajes asentada en datos, y así cumplir con los estándares de calidad, ya que particularmente en las empresas hoteleras se deben cumplir las expectativas de quien demanda el servicio, por cuanto la calidad está relacionada con las características que se pueden cuantificar en relación al servicio prestado,

Por ende, la gestión operativa dentro de cualquier organización busca optimizar sus procesos para poder ofrecer servicios de calidad a sus consumidores y clientes, por tal sentido, es un proceso necesario para garantizar su buen funcionamiento y subsistencia en el mercado.

En lo que respecta a las dimensiones de la gestión operativa, (Delgado, 2021), menciona las siguientes y señala los indicadores que pueden usarse en el área del sector hotelero:

- a. Eficiencia: la cual se refiere a realizar algo óptimamente, usando un mínimo de recursos, que, en otras palabras, sería, la utilización n de la mejor forma de los recursos con que cuenta una organización para producir los bienes y servicios, en concordancia con el tipo y objetivo de la organización. Por ello, se busca conseguir un alto rendimiento del talento humano, como un reto esencial para la empresa, debido a que se deben atender a los clientes con calidad, por lo cual la eficiencia del talento humano es muy importante para que la organización consiga el éxito. En el caso de las empresas hoteleras se puede usar los siguientes indicadores para realizar su análisis.

- Eficiencia de operación

$$\frac{\text{Utilidad 2019} - \text{utilidad 2018}}{\text{Utilidad 2018}} \times 100$$

- Alojamiento

$$\frac{\text{Número de reseervaciones no canceladas}}{\text{Número total de reservaciones}} \times 100$$

- Eficacia: Se refiere a la realización de las tareas de la mejor forma posible que permitan conseguir los objetivos y resultados planificados en el tiempo pautado. Para ello se deben tomar en cuentas cada una de las variables que pueden modificar el futuro,

requiriendo fomentar la innovación, para que las personas sean críticas y pueda pensar en sí misma y se puedan lograr los objetivos. Para el análisis de una organización se pueden usar los siguientes indicadores:

- Nivel de comercialización

$$\frac{\text{Venta de hospedaje}}{\text{Ventas totales}} \times 100$$

- Nivel de ventas de hospedaje con reservaciones

$$\frac{\text{Venta en hospedaje con reservas}}{\text{Ventas totales hospedaje}} \times 100$$

- Nivel de costo de publicidad

$$\frac{\text{Costo de venta de publicidad en hospedaje}}{\text{Ventas totales hospedaje}} \times 100$$

- b. Calidad: La calidad del servicio se basa en el cumplimiento con las expectativas que posee el cliente sobre el servicio que recibe y si este satisface sus necesidades. Para su análisis se puede utilizar el siguiente indicador:

- Satisfacción del cliente

$$\frac{\text{Número de clientes en hospedajes satisfechos}}{\text{Número total de clientes en hospedaje}} \times 100$$

A fin de que se pueda lograr que los hoteles turísticos puedan contar con una gestión operativa eficiente, es necesario que estas se planteen un plan el cual debe contener:

- Planificación

La planificación es una metodología que le permite a las organizaciones llevar a cabo sus operaciones de reflexión y acción racional para la evaluación de lo que se pretende ejecutar tanto en el presente como en el futuro, y alcanzar las metas planteadas. Permite anticiparse a distintas actividades y recursos (humanos y materiales) para lograr los objetivos, además que es un proceso que otorga orientación sobre la dirección que debe seguirse de forma eficiente y económica. Navarro (2024).

Además, Paniago (2023), comenta que la planeación es un proceso metódico, el cual se realiza para diseñar la misión y alcanzar un objetivo, implica elaborar un plan que permita lograr un fin propuesto.

- Gestión de recursos humanos

Torres et al. (2020), mencionan que el proceso de gestión de talento humano dentro de las empresas hoteleras, son muy sensibles y se les da alta prioridad, pues ya que este es el eje central y

significativo en lo que respecta a la perdurabilidad, reconocimiento y rentabilidad económica dentro de la organización. Siendo una de las responsabilidades de esa gestión humana de otorgar las herramientas básicas para conseguir un personal apto y que pueda potencializarse, con el propósito de lograr los objetivos que se fijan dentro de las políticas de calidad, convirtiéndose el recurso humano como un socio estratégico ya que este se relaciona directamente con cada proceso de la empresa y demás elementos para una gestión exitosa como las estrategias, cultura organizacional, gestión del conocimiento, calidad, productividad e innovación.

- Gestión de calidad del servicio:

Según lo señalado por Minta y Feijó (2023), la calidad de servicio es considerada como una ventaja para una organización, puesto que esta permite lograr un posicionamiento ante su competencia, aumentando la satisfacción de sus clientes y creando en estos una reputación empresarial que les favorezca, que sea confiable y que les agrade, por lo que se debe entender los requerimientos del consumidor para darle respuesta con los productos o servicios que se necesitan.

La satisfacción del cliente, se convierte en un indicador confiable que permite determinar si hay intenciones de regresar o recomendar el establecimiento a otras personas, no solo por los servicios que ha recibido sino también por los servicios complementarios que ofrecen. Por ello, existen diversos factores que contribuyen a lograr la satisfacción de sus necesidades como lo son: la atención al cliente, la gestión de los servicios complementarios, la resolución de problemas, los tiempos de espera, entre otros, los cuales deben estar integrados a un sistema de gestión que les permita la evaluación y corrección de problemas para garantizar la calidad al consumidor final. Navarro (2021)

Por su parte, Cabrera (2022), señala que la gestión hotelera busca que la calidad del servicio sea clave para conseguir el éxito dentro del mercado, por ser un sector muy competitivo y cambiante, considerando que esta debe convertirse en el eje central para obtener los resultados y obtener información para mejorar los procesos y la toma de decisiones.

Ahora bien, es de vital importancia que las empresas hoteleras desarrollen un buen plan para poder conseguir una buena gestión, para ello se hace necesario que puedan adoptar un sistema que contribuya a mejorar cada uno de sus procesos.

A fin de mejorar la calidad de los servicios de alojamiento, Calderón y Para (2022), describen varias medidas, las cuales se mencionan en la tabla 1.

Tabla 1

Medidas para mejorar la calidad del servicio en un alojamiento



Medida	Descripción
Personal	Implementar sistemas para la formación y entrenamiento del personal Retribución del trabajo bien realizado con refuerzos positivos, como, por ejemplo, otorgar premios, reconocimientos, entre otros Implementar programas para gestionar el personal Formular comunicaciones interdepartamentales a través del intranet.
Recursos Materiales y proveedores	Disponer de un modelo PMS gratuito Replantear los proveedores y emparejarlos a los intereses de la organización
Organización	Implementar informes trimestrales y boletines anuales Implementar programas de contratación y formación local
Instalaciones y equipos	Establecer planes para la mejora de las instalaciones Realizar obras que enaltezcan los activos Efectuar programas de aprovechamiento
Comercialización	Comercialización de los servicios de alojamiento
Satisfacción del cliente	Trabajar orientado hacia la personalización básica Realizar gestión de información a través de cuestionarios o sugerencias Crear métodos para la premiación e la fidelidad.

Fuente: Calderón y Para (2022)

Según lo menciona Ávalos (2023), la gestión hotelera tiene como función principal la administración del tiempo, los recursos humanos y físicos, que les permitirá el desarrollo de sus actividades lo cual les permite conseguir una radiografía actualizada del sistema, permitiéndoles modificar cualquier inconformidad que pueda presentarse.

Un sistema de gestión hotelera, son aquellos sistemas integrales que permiten que se automaticen diferentes procesos administrativos como lo son las reservas, check-in/out, gestión de habitaciones y facturación. Acosta (Acosta, 2023)

Dentro de las dimensiones de la gestión hotelera, Soto (2022) menciona:

1. Gestión de estadía: Implica los procesos que utilizan las empresas en una misma categoría como lo son: la reserva, entradas y salidas del hotel. Entre las actividades que se controlan y monitorean durante la estadía en un hotel están:

- Control de ingresos: Este procedimiento se usan para monitorear las admisiones de los clientes.
 - Control de salida: Procedimiento usado para monitorear las salidas de los clientes.
 - Registro de reserva: Procedimiento que permite el registro de reservaciones de habitaciones por un cliente.
2. Gestión de ventas: Se refiere al monto total que se cobra a cambio de un producto o servicio en particular. Esta incluye:
- Registro de productos: Procedimiento que permite que una empresa hotelera registre todos los productos que son ingresados al hotel para posteriormente ser vendidos a sus clientes.
 - Control de productos: Procedimiento a través del cual la empresa hotelera puede gestionar los inventarios de los productos que ingresan.
 - Reporte de Ventas: Es un proceso que usan las empresas hoteleras para dar información sobre las ventas de hoteles, comprendiendo la venta de sus productos y la reservación de sus habitaciones.
3. Gestión de atención al cliente: Son las operaciones que desarrolla una organización que se orientan hacia el mercado especificando los requisitos que demanda el cliente cuando va a comprar, si este cumple con sus expectativas y por ende si satisface sus necesidades. Además, es considerada una herramienta estrategia que le permite a los consumidores del servicio agregar valor a los productos con respecto a los de la competencia.
- Tiempo de atención: Se refiere al tiempo que se requiere para la atención del cliente en lo que respecta al registro de la habitación, desde el momento en que ingresa hasta que le es asignada su habitación.
 - Calidad de la atención: Es la atención que se le brinda a los clientes por parte de los trabajadores del hotel, desde el momento que ingresan hasta el momento en que se retiran.

Sin duda alguna adoptar un sistema de gestión para el sector hotelero será de gran ayuda para mejorar sus procesos internos y prestar un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios., siendo igualmente relevante que estos sistemas aprovechen las tecnologías de la información disponibles en el mercado para lograr estos objetivos.

En este sentido, Rivas y Gonzalez (2022), resaltan la importancia del uso de la tecnología en el sector hotelero, ya que esta permite desarrollar la prestación del servicio de hospedaje con eficiencia operativa y mejorando el servicio al cliente, enfatizando la comodidad, seguridad e higiene, de modo de utilizar tecnología en las operaciones hoteleras se considera un factor clave para conseguir el éxito.

Según lo menciona (Alamo, 2023) , existen diversas tecnologías para el sector hotelero, el cual ha debido adaptarse al desarrollo de tecnologías que han permitido mejorar la experiencia del huésped y la eficiencia de los procesos internos. Dentro de estas soluciones están:

- a. Sistema central de reservas (CRS): Es una plataforma tecnológica que ayuda a los hoteles a la gestión y distribución de los inventarios de sus habitaciones y otros servicios, por medio de varios canales de distribución como lo son las agencias de viajes en línea, sitio web de reservas, sistemas de gestión de viajes corporativos, entre otros. Este también integra otros sistemas como lo es el Sistema de Gestión de Propiedades (PMS) y los sistemas de distribución global (GDS), que mejoran los procesos de automatización y optimización de las operaciones, mejorando la eficiencia en cada uno de sus procesos. Dentro de sus principales funciones están la gestión de tarifas y disponibilidad, la administración de reservas y cancelaciones, la generación de informes y análisis de datos, gestión de programas para la fidelización e integración de otros sistemas.
- b. Sistema de Gestión de Propiedades (PMS): Es una plataforma tecnológica que permite que los hoteles puedan administrar sus operaciones diarias, es el sistema central usado por los hoteles para los inventarios de sus habitaciones y otros servicios y fue diseñado principalmente para ayudar a los hoteles a optimizar la eficiencia de sus operaciones y otorgar mejor servicio a sus clientes.
- c. Sistema de Distribución Global (GDS): Es una plataforma que permite la conexión de los proveedores de servicios turísticos, por cuanto para las agencias de viaje y otros distribuidores esta es una herramienta esencial para buscar y realizar reservas de servicios turísticos, ya que se puede tener acceso a una gran gama de servicios en tiempo real, permite la comparación de precios y la disponibilidad de proveedores. También, les da a los distribuidores una única fuente de información de los servicios turísticos que están disponibles en todo el mundo, permitiéndoles ofrecer a sus clientes variadas opciones de viaje y personalización de sus itinerarios según sus necesidades y preferencias.
- d. Sistema de Información de Gestión (IMS): Es un sistema informático que permite la administración y coordinación de los procesos y operaciones de una empresa, es muy parecido al PMS, pero su enfoque es la gestión general de la organización, y no solo de las operaciones hoteleras. Es por ello que esta incluye varios módulos y aplicaciones que están diseñados para ayudar a la automatización y mejorar de los procesos empresariales como la gestión de recursos humanos, las finanzas, el inventario, la logística, el marketing y las ventas, entre otros.

Es evidente entonces, que para lograr una gestión operativa eficiente las empresas del sector turístico hotelero, deben contar primeramente con un plan bien diseñado que les permita enrumbar sus acciones y procesos hacia el logro de los objetivos, plantearse un modelo de gestión, que optimice cada uno de sus procesos aprovechando indudablemente las nuevas tecnologías, que permiten brindar mejor servicio a los clientes en tiempo real.

Conclusiones

En el competitivo mundo de la hospitalidad, la gestión operativa eficiente emerge como un pilar fundamental para el éxito de los hoteles turísticos. A lo largo de este artículo se ha explorado como una gestión optimizada de los procesos desde la recepción de huéspedes hasta el mantenimiento de las instalaciones, no solo impacta la rentabilidad, sino que también define la experiencia del cliente.

La implementación de la gestión que incorpora nuevas tecnologías, la capacitación del personal y un enfoque hacia la satisfacción de los clientes son esenciales para asegurar que los hoteles no solo cumplan, sino que superen las expectativas de sus huéspedes. La eficiencia operativa, por lo tanto, se traduce en una ventaja competitiva, permitiendo a los hoteles ofrecer servicios de alta calidad, optimizar sus costos y fomentar la lealtad de sus clientes.

Por estas razones, la gestión operativa eficiente es un factor determinante en la sostenibilidad y el crecimiento de hoteles turísticos. Al adoptar un enfoque proactivo y adaptable, los hoteles pueden garantizar su relevancia y éxito en un mercado que resulta muy dinámico y exigente.

Para concluir es importante mencionar que para lograr una excelente gestión operativa eficiente las empresas del sector turístico hotelero deberán apoyarse a las nuevas tecnologías que le permitan implementar un sistema de gestión automatizado que mejore sus procesos y satisfaga principalmente las necesidades de sus clientes, quienes les generan los ingresos.

Referencias bibliográficas

- Acosta, A. A. (2023). Análisis para la automatización de los procesos administrativos para el hotel Living's de la ciudad de Babahoyo. Examen Complexivo, Unioversidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14871/E-UTB-FAFI-SIST.INF-000150.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, G. Y., & Severino, P. C. (2020). Propuesta de plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio - Jaén. Tesis, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53844/Aguilar_AGY-Severino_MPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alamo, K. (2023). Modelo de adopción de las TIC para mejorar la ventaja competitiva en hoteles del destino Tarapoto, 2023. Tesis, Universidad Nacional del San Martín, Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/9ec337b9-d4d5-471a-863a-224263c85def/content>

- Ávalos, C. A. (2023). Propuesta para crear un modelo de gestión hotelera para los hoteles rurales de Manta. Tesis de grado, Universidad "Laica Eloy Alfaro de Manabí", Manta. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4489/1/ULEAM-HT-0156.pdf>
- Cabrera, A. J. (2022). Efecto de la implementación del ERP Navasoft en el control de la gestión hotelera en la empresa Paskary Hotel E.I.R.L. de Cajamarca. Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5183/Tesis%20-%20ANDDY%20CABRERA%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, V., & Para, L. (2022). Gestión de calidad aplicada al turismo. Málaga: Uma. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/24227/Gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20aplicada%20al%20turismo_Calder%c3%b3n%20Fajardo%20V%c3%adctor_Loren%20Para%20Gonz%c3%a1lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, Y. A. (2021). Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa hotelera La Libertad de Lambayeque. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL_DelgadoCarlosYal%c3%ba.pdf
- Díaz, J. C. (2023). Gestión operativa de calidad basada en la ISO 9001-2015 en el sector servicios de hospedaje. Trabajo de investigación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6389/1/TIB_DiazGuevaraJhean.pdf
- Díaz, J. C. (2024). Diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 - 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022. Tesis, Universidad Católica Santo Tribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/7370/1/TL_DiazGuevaraJhen.pdf
- León, G. J., & Romero, E. M. (febrero de 2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. Revista Polo del Conocimiento, 8(2), 150-177. doi:10.23857/pc.v8i2
- Mejía, R. L. (2021). La gestión operativa y su incidencia en el control de las existencias en la empresa Constructora Mikasal SAC 2019. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4143/1/TL_MejiaCadenillasRosa.pdf

- Minta, L. F., & Feijó, T. E. (enero de 2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *Revista Digital Publisher*, 8(1), 144-154. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613
- Navarro, E. L. (2024). Planificación estratégica y gestión administrativa en el sector hotelero de la provincia de Tarma en el contexto del Covid-19. Tesis , Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11957/T010_72211104_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, G. L. (2021). La gestión hotelera y el servicio de alojamiento del Canton Manta. Proyecto de investigación, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3590/1/01%20Tesis%20La%20Gestion%20Hotelera%20y%20el%20servicio%20de%20alojamiento%20del%20canton%20Manta.pdf>
- Oncoy, L. M. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadaena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. Tesis, Universidad CAatólica los Ángeles , Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16554/CONTROL_INT_ERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paniego, G. (2023). Administración estratégica del turismo: Planificación y gestión de la empresa turística. Caba, Argentina. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=itzpEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=la+planificacion+en+la+gestion+operativa+del+sector+hotelero&ots=JLoz3hpG62&sig=FsDW_DviTc6o1gSnSyrDr7PCf-M#v=onepage&q=la%20planificacion%20en%20la%20gestion%20operativa%20del%20sector
- Peña, R. F. (2022). El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la satisfacción de los consumidores y la eficiencia de los servicios hoteleros. Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/661032/Pe%c3%b1a_TR.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pilco, E. A., Lascano, F. M., & Moreno, P. E. (Abril de 2022). La calidad del servicio turístico comunitario: Análisis desde el estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 136-149. doi:10.23857/pc.v7i4.3818

- Prado, J. P. (2024). Efectos de la gestión operativa en la calidad del servicio en las empresas que ofrecen mantenimiento preventivo y correctivo contadoras de billetes y monedas en Lima metropolitana, periodo 2023. Tesis, Universidad Ricardo Lama, Lima. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98d38100-0166-4a98-b57c-e94e1c0c4fbd/content>
- Quiroz, E. M., & Torres, A. C. (2020). Relación entre la gestión operativa y el rendimiento financiero de la empresa productos avícolas Chicama S.A.C., periodo 2015-2019. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52618/Quiroz_BEM_Torres_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, A. C., & Gonzalez, V. E. (2022). El uso de la tecnología y la digitalización y su relación con el desempeño de los colaboradores del sector hotelero. Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/668373/Zambrano_PV.pdf?sequence=17&isAllowed=y
- Soto, I. S. (2022). diseño e implementación de un sistema web para optimizar la gestión hotelera del Hotel B&V, Lima-2021. Trabajo de investigación, Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/544274587.pdf>
- Torres, D., Velásquez, J. S., & Hernández, J. W. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. Revista Desarrollo Gerencial, 12(1), 1-23. doi:<https://doi.org/10.1708/dege.12.1.3619>
- Zambrano, Y. I., & Cabrera, M. (2024). Eficiencia logística en servicios de banquetes y catering: Un estudio en hoteles de cinco estrellas. Revista Científica Ciencia y Tecnología, 25(45), 13-23. Obtenido de <https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/726/855>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.