

Silvia Alexandra Montero Zamora <sup>a</sup>; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez <sup>b</sup>; Fabián Peñaherrera Larenas <sup>c</sup>; Dixie Alexandra Moran Arteaga <sup>d</sup>

La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

*Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias. Vol. 1 núm., 4, octubre, 2017, pp. 829-849*

DOI: [10.26820/reciamuc/1.4.2017.829-849](https://doi.org/10.26820/reciamuc/1.4.2017.829-849)

Editorial Saberes del Conocimiento

- a. Máster: Administración de Empresas; Ingeniera Comercial; [smonteroz@hotmail.com](mailto:smonteroz@hotmail.com)
- b. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – Cpa; Máster: Contabilidad y Auditoría; Docente de Pre-grado de la Universidad Técnica de Babahoyo; [rfiallos@utb.edu.ec](mailto:rfiallos@utb.edu.ec)
- c. Docente Facultad de Auditoría Finanzas e Informática; Universidad Técnica de Babahoyo (UTB); [mpenaherrera@utb.edu.ec](mailto:mpenaherrera@utb.edu.ec)
- d. MCA; [cpa.alexandra.moran@gmail.com](mailto:cpa.alexandra.moran@gmail.com)

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

### **RESUMEN**

El siguiente trabajo está enfocado en hacer una evaluación respectiva del sector turístico de la ciudad de Guayaquil en cuanto a dos negocios bases como son los hoteles y los restaurantes de lujos que son los que en primera instancia el turista nacional y extranjero busca para permanecer en un determinado lugar de turismo. El proyecto presenta un proceso de investigación metodológico que parte desde el planteamiento de la problemática como es el desconocimiento de los factores que inciden dentro del servicio brindado por estos negocios ligado a determinar si se está cumpliendo o no con las expectativas del cliente final. La importancia de la búsqueda de datos está en el aporte al turismo de la ciudad, evaluando las mejoras que se podrían establecer para hacer que Guayaquil sea un buen destino y las ofertas de negocios sean las más óptimas para el turista. El uso que se hizo de las fuentes de información secundaria ayudó a respaldar conceptos y definiciones enlazadas al tema principal, lo que permitió a la autora a tener bases para explicar y detallar el enfoque de la investigación, así como las estrategias planteadas como posible solución a las falencias encontradas.

**Palabras Claves:** Turismo, servicios, competitividad, cliente.

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

## ABSTRACT

The following work is focused in making an assessment of the respective tourist sector of the city of Guayaquil for two business bases as hotels and restaurants of luxuries that are primarily national and foreign tourists are looking to stay in a certain place of tourism. The project presents a methodological research process that starts from the approach to the problem as it is ignorance of the factors that affect within the service offered by these businesses linked to determine whether he is complying or not with the expectations of the end customer. The importance of search data is in the contribution to tourism in the city, evaluating the improvements that could be established to make Guayaquil is a good destination and business offerings are the most optimum for tourists. The use that was made of secondary information sources helped to support concepts and definitions linked to the main theme, which allowed the author to have bases to explain and detail the focus of the research, as well as strategies raised as a possible solution to the shortcomings found.

**Keywords:** Tourism, services, competitiveness, customer.

# **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

## **Introducción.**

El trabajo que se desarrolla a continuación tiene como base fundamental evaluar el movimiento que se da en negocios de base turística como son los hoteles y restaurantes de lujo y primera categoría, los cuales están asentados dentro de la ciudad de Guayaquil, para de esta forma conocer los elementos que constituyen su desenvolvimiento en el mercado y el aporte con enfoque social de manera general al turismo del país.

Para tener más conocimiento acerca del contexto de estudio, es necesario saber de manera específica y como antecedente cuál es el reflejo del país dentro del sector estratégico del turismo, es así que mediante información proporcionada por el Ministerio de Turismo, al Ecuador se lo caracteriza por ser un país multicultural, donde existen lugares con entornos donde se refleja una flora exquisita y fauna diversa que a su vez favorecen a promover la hermosura y majestuosidad del cada uno de sus puntos turísticos. La actividad Turística es la tercera actividad económica que financia el presupuesto del Estado Ecuatoriano.

Este enfoque es generado hacia la conservación de la naturaleza, lo que permite, el mejoramiento de los impactos sociales como ambientales, mediante una distribución justa en los ingresos monetarios, e impulsando la conservación y la participación de las comunidades locales. La actividad turística ha creado conciencia en las asociaciones, así como el sector público, a través del Ministerio de Turismo, Ministerio de Medio Ambiente y el Gobierno de la Republica.

# **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

La ciudad promociona los distintos atractivos y seductores lugares a turistas nacionales y extranjeros los cuales los invitan a vivir una experiencia inolvidable, de la mano de los servicios que ofrecen los diferentes hoteles y restaurantes asentados en la urbe mostrando la calidad y gestión que se representa en ellas. El motivo de este estudio se centra en la incidencia que tienen los servicios turísticos ofertados por las empresas guayaquileñas en la demanda de los restaurantes y hoteles.

El direccionamiento del trabajo está específicamente descritos para los hoteles, que proporcionan el servicio de hospedaje en complemento con el de alimentación y de entretenimiento en muchos casos, mientras que los restaurantes son los que se enfocan directamente en brindar variedad de platos sean típicos o gourmet para el cliente final. La base del estudio está en hacer la comparación de estos modelos de negocios y su influencia en el aporte del turismo del país.

## **Marco teórico.**

Con el propósito de proporcionar un sustento a la información expuesta y obtener una visión más amplia de las variables intervinientes en el problema de estudio, se procederá a estructurar el marco teórico del trabajo donde se analizarán de manera generalizada los aspectos referentes al turismo, los servicios de turismo, restaurantes y actividades hoteleras. Así mismo, se implementará el marco conceptual donde se expondrán las palabras claves con su respectiva conceptualización.

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Como antecedentes de estudios, se exponen trabajos similares al que se presenta; uno de estos es la investigación desarrollada por Ortiz & García (2012), cuyo tema de fue “Plan estratégico de marketing para el proyecto turístico hotelero “Albacora” en el balneario de Santa Marianita-Provincia de Manabí”, en donde se establecían tácticas para incentivar e impulsar la actividad turística dentro del sector establecido mediante una investigación cualitativa y cuantitativa, la cual permitió conocer las necesidades el sector hotelero mediante la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Otro trabajo es el presentado por Enríquez (2011), quien presentó el tema “El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra. Estrategias de desarrollo de servicios”, cuya tesis es fruto de un análisis minucioso con la variedad de uso de métodos, técnicas e instrumentos en donde se pudo respaldar el uso de estrategias que ayuden a mejorar el servicio al cliente de los lugares donde se proporciona servicios de alimentación.

Como la base principal del trabajo se centra en el sector estratégico del turismo, se toma también de referencia lo publicado en el trabajo de Portilla (2015) de la Universidad Internacional del Ecuador, quien presentó el tema “Estudio de pre factibilidad para la creación de una Agencia de viajes que ofrezca tours de Turismo Espiritual ECUASOUL”, donde existió el enfoque al turismo de naturaleza, turismo de aventura y turismo comunitario, con el fin de impulsar al turista que descubra nuevos aspectos para conocer los diferentes sectores de un país.

De acuerdo al estudio realizado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral por medio de Ortiz (2005), se presentó el tema “Programas de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil”. La guía principal de este trabajo estuvo en mejorar

# **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

el servicio y verificar que la satisfacción del cliente sea la adecuada cumpliendo las expectativas del mismo.

A continuación para ya ser más específicos en temas de turismo y servicio, se empezará hablando de manera general del primero en el que se toma como referencia la información presentada por Quesada (2010) en su libro “Elementos del Turismo”, se puede decir que la palabra “turismo” posee un origen arameo antiguo, donde el término “*Tur*” se aplicaba para denominar a las acciones relacionadas a viajes y desplazamiento de individuos, lo cual indica que las actividades de viajar de un lugar a otro de forma turística se llevan a cabo desde tiempos antiguos, puesto que por lo general se llevaban a cabo tareas de exploración en lugares desconocidos. Así mismo, Quesada manifiesta que existe cierta controversia con respecto al origen de la palabra turismo, puesto que existen quienes rescatan el origen etimológico de la palabra a partir del vocablo “*Tour*” que a pesar de asemejarse al término *Tur*, éste tiene origen francés, el mismo que se derivó del vocablo “*Tornus y Tornare*”, los cuales hacen referencia a las expresiones de “torno” y “regresar”, las mismas que se utilizaron para describir la acción de viajar con regreso al lugar de partida. En este caso, es preciso mencionar que aún en la actualidad existen debates con respecto al origen de la terminología del turismo, sin embargo, existen aspectos similares en ambos casos de estudio, puesto que a pesar de que la etimología que se analiza tiene diferentes orígenes se aplica para describir la acción de viajar.

## **Servicios de hoteles y restaurantes de lujo de primera categoría**

De acuerdo a García (2010), el servicio de hotel de primera categoría al igual que los otros lugares de alojamiento ofrece un servicio pagado sobre una base a corto plazo. Sin embargo

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

este servicio es muy diferente ya que se encuentra la existencia de un protocolo de servicio exclusivo que hay que mantener con el huésped por lo cual indica el grado de lujo que muestran hacia ellos. Se identifica de una forma diferente a los otros dependiendo de su categoría se considera que los hoteles que contienen las 5 estrellas aumentan su tamaño en costo y función a realizar ya que se limita a target superiores donde manejan personas de fuertes recursos económicos ya que son los que se encuentran actos para cancelar estas fuertes sumas de dinero por el servicio que ofrecen.

Según lo mencionado por United Nations Publications,(2010). La mayoría de los hoteles y las principales empresas hoteleras han establecido estándares de la industria para clasificar los tipos de hoteles. Una instalación exclusiva es cuando el hotel ofrece servicio completo a través de sus lujosas instalaciones, alojamiento de servicio completo, en el lugar de servicio completo se encuentra el ofrecimiento de restaurantes, y el más alto nivel de servicio personalizado.

Para Ballesteros (2011), Las marcas internacionales son una opción popular entre los viajeros de negocios, ya que en general ofrecen previsibilidad estandarizado. La desventaja para viajes de placer es que son raramente muy emocionante o exóticos, y todavía puede haber una variación considerable dentro de la marca.

Para Escobar (2010) Se considera también que los restaurantes se clasifican de la misma forma que los hoteles, en muchos de los casos se identifica que estos establecimiento son pertenecientes a los mismo donde se crean bajo el nombre del hotel y gana popularidad de acuerdo a la estrella que tenga el hotel.

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Los restaurantes pertenecientes a establecimientos hoteleros ostentan la misma clasificación que el hotel, siempre y cuando no se explote con independencia de éste, en cuyo caso se clasifican según las normas referencia de Grande (2010).

Estas clasificaciones en categorías no es la única. Así los restaurantes se pueden organizar atendiendo a diversos criterios según los tipos de explotación que se le realice. Mencionado por Martínez (2009).

Para Rivera (2014) Al igual que otras empresas, los restaurantes disponen de una organización formal, entendiendo como tal la división en departamentos, a los cuales se les asigna una serie de tareas y competencia.

Esta organización por departamentos es la más aceptada dentro de las empresas de restauración, ya que permite asignar a cada departamento una serie de misiones que tiene que realizar, distinguiendo claramente entre los distintos procesos que intervienen en la restauración de los restaurantes es decir en la administración, almacenamiento, pre elaboración, cocinado y servicio, Ortiz (2012).

El departamento de sala o comedor es el responsable de la acogida, recepción y servicio a los clientes sean estos huéspedes del hotel o clientes que visitan el restaurante, así como para ingresar a este tipo de actividades se debe tener una reserva previa. Ya que a través de esta actividad se presenta la profesionalidad y buen hacer del personal de sala, se menciona que también que el éxito del restaurante depende del departamento de cocina donde el cliente espera

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

un excelente servicio y una excelente comida que cumpla con las expectativas del paladar de sus clientes. Díaz (2011).

De acuerdo a (Aguilar, González, & Rivas, 2010), las actividades turísticas son las determinantes para los proceso de integración entre negocios que aportan económicamente al turismo.

### **Metodología.**

La investigación efectuada fue de tipo descriptiva, esto se debe a la realización de la descripción de sus variables (independiente y dependiente), de esta forma, se llegó a correlacionarlas y efectuar un análisis que permiten plantear y probar las hipótesis. Además, es de tipo no experimental, por ello se basó en una investigación de tipo científico, la misma que requirió un trabajo de campo y bibliográfico.

Dentro de toda la investigación se hizo una explicación detallada de todo el contexto de estudio y se validó lo expuesto con las referencias, con la finalidad de brindar seguridad al lector sobre la confiabilidad de los datos, así como el carácter adoptado del trabajo con el uso de las diferentes tablas y gráficos demostrando su característica cuantitativa, ya que de manera porcentual se valoraron los datos recolectados dentro de la búsqueda exhaustiva realizada.

La parte empírica del trabajo estuvo sujeta a la observación que realizó la autora dentro de la pre investigación y la oportunidad que vio dentro del sector turístico de la ciudad de Guayaquil para especificar mejoras en cuanto a servicio y la atención general. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, la cual se desarrolló a dos unidades de observación como

# **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

fueron los clientes y los representantes de los hoteles y restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad objeto de estudio.

Se consideraron cuatro grupos de unidades de observación. Según datos del (Ministerio de Turismo, 2014) en la ciudad de Guayaquil existen 35 hoteles y 107 restaurantes de lujo y primera categoría. Mientras que el dato población de los turistas es superior a 100.000 personas. Para la muestra de los hoteles no se utilizó ningún tipo de fórmula al ser una población menor a 100 mientras que para el caso de los restaurantes, se procedió a utilizar la fórmula de población finita. En el caso de los turistas al ser la población superior a 100.000 se utilizó la fórmula de población finita cuyo resultado fue de 384 encuestas.

La fuente primaria de información estuvo dada por la aplicación de la técnica de investigación y la recolección de los datos fundamentada con el uso del cuestionario estructurado con preguntas cerradas.

Las fuentes secundarias estuvieron fundamentadas con el uso de:

- Artículos científicos
- Sitios web confiables
- Libros
- Informes, etc.

La técnica aplicada fue la encuesta, la cual mediante un cuestionario permitió la recolección de datos, debido a que con las preguntas cerradas donde se especificaron diferentes

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

alternativas se pudo conocer la percepción de los clientes y de los representantes de hoteles y restaurantes de lujo.

### **Resultados.**

Los resultados que se presentan van en relación a las hipótesis planteadas

**HG:** Existe una falta de cultura de servicio al cliente en los hoteles y restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil con respecto al cumplimiento de expectativas de los turistas nacionales y extranjeros.

En cuanto a la experiencia que han tenido los clientes de hoteles y restaurantes de lujo y primera categoría en relación al servicio que le han ofertado, ya que en un 43% (hoteles) y 46% (restaurantes) se define que todavía es necesario que estos negocios tengan un mejor apertura con el cliente y puedan resolver sus requerimientos.

**HP1:** Los hoteles y restaurantes no brindan calidez en el servicio que realizan para con los turistas.

Existe una insatisfacción por parte de los clientes, los mismos sugieren que estos mejoren el servicio y puedan cumplir con sus expectativas.

**HP2:** Hay factores sociales que inciden a que el turismo de la ciudad de Guayaquil se vea obstaculizado y por ende la visita a los negocios en estudio.

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Los problemas sociales que se puedan presentar en la ciudad de Guayaquil, inciden en que el turista tome la decisión de tener su estadía en un determinado lugar o hacer uso de lo que el mercado le oferta.

**HP3:** Faltan recursos y demás características complementarias del servicio de hoteles y restaurantes para que el cliente se encuentre satisfecho.

Se verifica que en el caso de los hoteles no todos cuentan con alianzas estratégicas para el manejo de paquetes turísticos, evidenciado también en los restaurantes donde los propietarios mencionaron que netamente se enfocan en el servicio de alimentación.

## **Discusión.**

Dentro del aspecto de situación actual se hace un recuento del turismo a nivel mundial, así como específicamente en el Ecuador, acerca del entorno existente dentro de la afluencia de personas a los diferentes lugares turísticos. El turismo está definido como una actividad económica que cada día va en crecimiento no a nivel nacional sino a nivel mundial. Según datos proporcionados por (Organización Mundial del Turismo, 2015) el turismo a nivel mundial presentará un incremento del 3 y 4%, lo que va a ayudar a la recuperación de la economía global. La organización difundió que el lugar que tendría mayor crecimiento sería la Zona del Pacífico con un 5% y en Asia con un 4% mientras que el continente americano proyecta una actividad turística del 4% y 5%.

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

El representante de la secretaría de la OMT- Organización Mundial del Turismo mencionó que el año del 2014 la cantidad de turistas incrementó en 4.7%, lo que se refleja a 1,138 millones de viajeros, lo que demuestra el aumento de 51 millones de traslados en comparación con el año 2013. El turismo ha aportado de forma fundamental en la recuperación económica con la creación de puestos de trabajo y dentro de este punto están los negocios que favorecen como los negocios de hoteles y restaurantes.

Según la información referenciada en (Ministerio de Turismo, 2015), en los últimos años en Ecuador se ha desarrollado un turismo sostenible en donde el propósito principal es la diversificación de la economía, buscar igualdad de oportunidades de género, preservación del ambiente, mejorar la calidad de vida y conservar la diversidad de culturas del país. Actualmente el gobierno ecuatoriano hace énfasis en explotar sectores y lugares para el conocimiento nacional y mundial con la finalidad de generar más ingresos económicos y ayudar a sectores marginados de la población.

### **Conclusiones.**

En la investigación se conocieron las características más relevantes del sector turístico con respecto a los negocios de restaurantes y hoteles de lujo y primera categoría donde fue necesario evidenciar los aspectos que hacen a estos competitivos, los cuales están determinados directamente con la cultura de servicio.

Las personas encuestadas mencionaron que es necesario que se mejore el servicio que tanto hoteles como restaurantes de lujo y primera categoría brindan, debido a que muchos de

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

ellos no tienen una buena percepción en cuanto a la oferta que proporciona. Si bien es cierto en cuanto a porcentajes no existió diferencia mayor entre la satisfacción e insatisfacción del servicio, prevaleció el aspecto negativo de los negocios.

Los factores sociales como delincuencia, racismo, malas costumbres, entre otras son determinantes para que el turismo dentro de una ciudad pueda seguir en aumento o en disminución.

A pesar que los representantes de hoteles y restaurantes mencionaron que ellos siguen un proceso de control para ofertar su servicio, sus respuestas tuvieron contraste con lo proporcionado por los clientes que aseguran que aún falta por mejorar y más aún si se promociona un servicio de primera.

## **Bibliografía.**

- Abascal, F. (2010). *Cómo se hace un plan estratégico: modelo de desarrollo en una empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Addison, D., & Dutfield, G. (2010). *Más allá de la propiedad intelectual: los derechos de las comunidades indígenas y locales a los recursos tradicionales*. Montevideo: IDRC.
- Aguilar, V., González, R., & Rivas, H. (2010). *Glosario de términos técnicos relacionados con la actividad turística*. Santiago de Chile: SERNATUR.
- Alcaide, J., Bernués, Días, E., Espinoza, R., Muñiz, R., & Smith, C. (2009). *Marketing y Pymes: Las principales claves de marketing en la pequeña y mediana empresa*. Madrid: Marketing y Pymes.
- Andriani, C., Biasca, R. E., & Rodríguez, M. (2010). *Un nuevo sistema de gestión*. México: Grupo Norma.
- Andru, E., & Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC Editorial.

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.

Asociación de Industrias Textiles del Ecuador . (2014). *Boletín mensual 26*. Quito: Asociación de Industrias Textiles del Ecuador .

Asociación de Industrias Textiles del Ecuador. (2013). *Boletín mensual 21*. Quito: Asociación de Industrias Textiles del Ecuador.

Ballestero, A. (2011). *Servicio de lujos* . México: Editorial Vértice.

Banco Central del Ecuador. (2010). *Cuentas Nacionales Anuales*. Quito: Banco Central del Ecuador.

Banco Central del Ecuador. (3 de Agosto de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.bce.fin.ec/>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.

Cabarcos, N. (2010). *Promoción y venta de servicios turísticos*. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.

Carrillo, D. (Junio de 2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Guayaquil: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Centty, D. (2009). *Antecedentes de las pymes en el mundo*. Buenos Aires: Driskill S.A.

Cervantes, G. (2010). *Desarrollo sostenible*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.

Chablé, K. (2014). *Turismo sustentable: Diseño, aplicación y evaluación como asignatura en la universidad*. Madrid: EAE.

Cleri, C. (2007). *El libro de las pymes*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Comunidad Andina de Naciones. (2010). *Clasificación de las PYMES, de acuerdo a la Normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260 y la legislación interna vigente*. Lima: Comunidad Andina de Naciones.

Conferencia Sudamericana de Inversión en Hotelería y Turismo . (21 de Septiembre de 2014). *Conferencia Sudamericana de Inversión en Hotelería y Turismo* . Recuperado el 23 de Julio de 2015, de <http://sahic.com/?lang=es>

Corporación Financiera del Litoral. (20 de Noviembre de 2013). *Corporación Financiera del Litoral*. Recuperado el 23 de Julio de 2015, de <http://www.cfn.fin.ec/>

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Corporación Financiera Nacional. (25 de Enero de 2014). Recuperado el 22 de Julio de 2015, de [http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=255:programa-de-fomento-productivo&catid=56:productos-y-servicios](http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=255:programa-de-fomento-productivo&catid=56:productos-y-servicios)

Díaz, J. (2010). *La industria textil apuesta e invierte en el Ecuador*. Quito: AITE.

Díaz, M. (2011). *Gustos y preferencias hoteles y restaurantes*. España: Editorial Paraninfo.

Durán Lima, J., Terra, M., & Zalcicever, D. (Noviembre de 2011). *Efectos de las medidas de política comercial aplicadas en América Latina sobre el comercio regional y extraregional*. Santiago de Chile: CEPAL.

Editorial Vértice. (2011). *La gestión económica y laboral en las PYMES*. Málaga: Editorial Vértice.

El Comercio. (21 de Enero de 2014). *El Comercio.com*. Recuperado el 07 de Marzo de 2015, de Negocios: [http://www.elcomercio.com/negocios/sectores-marcen-ritmo-pymes-Ecuador-SRI\\_0\\_851314928.html](http://www.elcomercio.com/negocios/sectores-marcen-ritmo-pymes-Ecuador-SRI_0_851314928.html)

Enríquez, J. (01 de Diciembre de 2011). *Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1148/1/PG%20251-TESES%20MBA%20MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf>

Escobar, D. (2010). *Servicios de primera categoría*. España: Latin America Media Management.

Escudero, M. (2010). *Mercado de capitales: estudios sobre bolsa, fondos de inversión y política monetaria del BCE*. La Coruña: Netbiblo.

Escuela Superior Politécnica del Litoral. (26 de Julio de 2015). *Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral: <http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2011/10/PlanDesarrolloTuristicoCuenca.pdf>

Eslava, J. (2012). *Pricing: Nuevas estrategias*. Madrid: Esic.

Fernández, E., Montes, J., & Vásquez, C. (2010). *La competitividad de la empresa*. Oviedo: Universidad de Oviedo.

Ferrando, J. M. (2009). *Marketing en empresas de servicios*. Valencia: Editorial de la UPV.

Foro Consultivo Científico y Tecnológico. (2012). *Términos relacionados con la innovación*. México, D.F.: Foro Consultivo Científico y Tecnológico.

García, F. (2010). *Técnica de servicio y atención al cliente*. México: Editorial Paraninfo.

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

García, R., & Olmos, L. (2011). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Editorial Paraninfo.

Genescá, E., & Aponte, M. (2003). *Creación de empresas*. Barcelona: Univ. Autònoma de Barcelona.

Global Entrepreneurship Monitor. (2013). *Actividad emprendedora en América Latina*. Londres: Global Entrepreneurship Monitor.

Gómez, S., & Domínguez, C. (2010). *Gestión, Dirección y Estrategia de Poroducto*. Madrid: Esic.

González, S. (2010). *Turismo, beneficio para todos*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Google. (01 de octubre de 2014). *Google Map*. Recuperado el 11 de octubre de 2014, de [http://books.google.com.ec/books?id=Zua9\\_PZcmGcC&pg=PA494&dq=estrategia+de+distribuci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ei=fWk7VM3OJJTCsATG2IHQDg&ved=0CCgQ6AEwAg#v=onepage&q=estrategia%20de%20distribuci%C3%B3n&f=true](http://books.google.com.ec/books?id=Zua9_PZcmGcC&pg=PA494&dq=estrategia+de+distribuci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ei=fWk7VM3OJJTCsATG2IHQDg&ved=0CCgQ6AEwAg#v=onepage&q=estrategia%20de%20distribuci%C3%B3n&f=true)

Grande, I. (2010). *Marketing de los servicios*. España: ESIC Editorial.

Hoy. (19 de Febrero de 2013). *Hoy.com.ec*. Recuperado el 07 de Marzo de 2013, de El primer diario en línea : <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ampliacion-de-mercado-para-las-pymes-574600.html>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina. (2012). *¿Qué es el turismo?* Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina.

Leone, A. (2010). *Pymes: Visión estratégica para el desarrollo económico y social*. Basrisimeto: Editorial Horizonte C.A.

Leyensetter, A., & Würtemberger, G. (2010). *Tecnología de los oficios metalúrgicos*. Barcelona: Reverte.

Llamas, C. (2009). *Marketing y gestión de la calidad turística*. Madrid: Editorial Liber Factory.

Macías, L. (2014). *La internacionalización de las pymes del sector textil de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Martínez, J. (2009). *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles de lujo*. México: Editorial Limusa.

Martínez, M. (2010). *Factores de competitividad de la pyme española 2008*. Madrid: Fundación EOI.

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

- 
- Maslow, A. (2009). *Las necesidades según Maslow*. Barcelona: Pricitge Editorial.
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (2013). *Agenda para la transformación productiva*. Quito: Consejo Sectorial de la producción.
- Ministerio de Industrias y Productividad . (2014). *Informe de análisis de coyuntura industrial* . Quito: Ministerio de Industrias y Productividad .
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2012). *Ministerio de Industrias destaca actividad de las Pymes en la economía ecuatoriana*. Quito: Ministerio de Industrias y Productividad.
- Ministerio de Turismo . (22 de Noviembre de 2013). *Ecuador destino para inversionista* . Recuperado el 23 de Julio de 15, de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-es-el-nuevo-un-destino-para-inversionistas-en-el-sector-turistico/>
- Ministerio de Turismo. (27 de Junio de 2014). *Campaña All You Need Is Ecuador* . Recuperado el 23 de Julio de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/campana-all-you-need-is-ecuador-presenta-cifras-record/>
- Ministerio de Turismo. (26 de Julio de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/>
- Muñoz, F. (2003). *El turismo explicado con claridad*. Madrid: LibrosEnRed.
- Olavarrieta, & Jorge. (2010). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa*. México, D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Organización Mundial de Turismo. (2011). *Turismo*. España: Organización Mundial de Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (26 de Julio de 2015). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <http://www2.unwto.org/es>
- Orlandi, P. (2011). *Las Pymes y su rol en el Comercio Internacional* . Palermo: Centro de Estudios para el Desarrollo Exportador – CEDEX.
- Ortiz, A., & García, M. (19 de Marzo de 2012). *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2911/1/UPS-GT000093.pdf>
- Ortiz, F. (2012). *Técnicas y servicios y atención al cliente*. México: Editorial Paraninfo.
- Ortiz, S. (27 de Junio de 2005). *Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Litoral: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4577/1/7098.pdf>

## **La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Pérez, J. (2010). *Estrategia, gestión y habilidades directivas: un manual para el nuevo directivo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Porter, M. (2010). *Ser competitivo*. Boston: Deusto.

Portilla, J. (27 de Julio de 2015). *Estudio de pre factibilidad para la creación de una Agencia de viajes que ofrezca tours de Turismo Espiritual ECUASOUL*. Obtenido de Estudio de pre factibilidad para la creación de una Agencia de viajes que ofrezca tours de Turismo Espiritual ECUASOUL: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/511/1/T-UIDE-0475.pdf>

Pro Inversión. (2014). *¿Por qué invertir en el Perú?* Lima: Pro Inversión.

ProEcuador. (2013). *Análisis sectorial de textiles y confecciones*. Quito: ProEcuador.

ProEcuador. (2014). *Perfil sectorial de prendas de vestir y textil para el inversionista*. Quito: ProEcuador.

ProExport Colombia . (2014). *Reporte trimestral de inversión extranjera directa en Colombia a primer semestre 2014*. Bogotá: ProExport Colombia .

Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo*. San José: Universidad Estatal a Distancia.

Regalado, R. (2006). *Las MIPYMES en Latinoamérica*. México: Juan Carlos Martínez Coll.

Reig, E. (2010). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. Bilbao: Fundacion BBVA.

Revista Líderes. (2015). La industria textil se muestra durante tres días en Quito. *Revista Líderes*, 12.

Rivas, J., & Grande, E. (2010). *Comportamiento del consumidor. Decisiones y estrategia de marketing*. Madrid: Esic.

Rivera, J. (2014). *Estructura, economía y política turística* . España: Septem Ediciones.

Rivera, J., & De Garcillán, M. (2007). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. Madrid: ESIC.

Riversa, C., & Vigarray, D. (2010). *La promoción de ventas*. Madrid: Esic.

Rodríguez, I. (2012). *Estrategias y técnicas de comunicación: Una visión integrada en el marketing*. Barcelona: UOC.

Sainz de Vicuña, J. (2010). *El plan de marketing en la PYME*. Madrid: ESIC Editorial.

# La competitividad del sector de servicios en la ciudad de Guayaquil relacionado a la Hotelería

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Silvia Alexandra Montero Zamora; Roxana Elizabeth Fiallos Narvaez; Fabián Peñaherrera  
Larenas; Dixie Alexandra Moran Arteaga

---

Sánchez, M., & Sánchez, M. (2010). *Técnicas básicas de corte, ensamblado y acabado de productos textiles*. Málaga: IC Editorial.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Transformación de la Matriz Productiva*. Quito: SENPLADES.

Servicio de Rentas Internas. (2014). *Pymes*. Guayaquil: Servicio de Rentas Internas.

Shuagnessy, J. (2011). *Marketing competitivo*. Barcelona: Diaz de Santos.

Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico . (24 de Septiembre de 2014). *Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico* . Recuperado el 23 de Julio de 2015, de <http://turismoguayas.com/noticias/subsecretaria-de-inversion-y-fomento-turistico-dio-a-conocer-proyectos-de-inversion-turistica-en-ecuador/>

Superintendencia de Compañías. (2014). *Pequeñas y medianas empresas del sector textil*. Guayaquil: Superintendencia de Compañías.

Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. México, D.F.: Editorial Limusa.

United Nations Publications. (2010). *Políticas de empleo en la planificación turística local*. México: United Nations Publications.

Urbano, D., & Toledano, N. (2009). *Invitación al emprendimiento*. Barcelona: Editorial UOC.