

Resumen

La industria del ocio y descanso por su naturaleza es considerada altamente susceptible a amenazas externas e internas. Sin embargo, históricamente el turismo ha salido bien librado de las diferentes desavenencias que el contexto global le han presentado. Cada crisis es diferente y ofrece nuevos aprendizajes que contribuyen a la gestión de crisis y a la mejora continua de los actores implicados. Precisamente el objeto del presente estudio es definir el proceso de gestión de crisis que atravesaron los gestores de las hosterías ubicadas en la ciudad de Otavalo antes, durante y después de la crisis del COVID-19. Determinando las estrategias utilizadas para resistir, adaptarse y transformarse en medio de los momentos más críticos, mostrando un contexto real de la problemática y compartiendo lecciones de aprendizaje que contribuirán a la gestión de perturbaciones en la posteridad para los mercados de la industria hotelera.

La investigación conjuga la perspectiva de la resiliencia con la Gestión de crisis a través de la aplicación del Modelo de Gestión de Crisis denominado "4R" de la autoría de Wilks y Moore, enfocado a los destinos y prestadores de servicios turísticos. Para complementar la base teórica, el estudio emplea una metodología de investigación descriptiva, de enfoque mixto, aplicación in situ y una combinación de fuentes de información primaria y secundaria. Finalmente, la investigación proporciona obtiene como resultados aprendizajes y estrategias que podrán ser utilizados por los administradores para la construcción de empresas e industria, con mejores capacidades de resiliencia y manejo de perturbaciones.

Palabras clave: gestión de crisis, resiliencia, adaptación, hosterías, coronavirus.

Abstract

The leisure and rest industry by its nature is considered highly susceptible to external and internal threats. However, historically, tourism has come well out of the different disagreements that the global context has presented. Each crisis is different and offers new learnings that contribute to crisis management and the continuous improvement of the actors involved. Precisely the purpose of this study is to define the process of crisis management that the managers of the hosterías located in the city of Otavalo went through before, during and after the crisis of the COVID-19. Identifying the strategies used to resist, adapt and transform in the middle of the most critical moments, showing a real context of the problem and sharing learning lessons that will contribute to the management of disruptions in posterity for the markets of the hotel industry.

The research combines the perspective of resilience with Crisis Management through the application of the crisis Management Model called “4R” authored by Wilks and Moore, focused on destinations and providers of tourist services. To complement the theoretical basis, the study uses a methodology of descriptive research, of mixed approach, application in situ and a combination of primary and secondary information sources. Finally, the research provides results in learning and strategies that can be used by managers for the construction of companies and industry, with better resilience and disturbance management capabilities.

Key words: crisis management, resilience, adaptation, hosterías, coronavirus.