

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

[DOI 10.35381/cm.v11i2.1764](https://doi.org/10.35381/cm.v11i2.1764)

Impacto de la crisis energética en la gestión operativa de hoteles cinco estrellas

Impact of the energy crisis on the operational management of five-star hotels

Wilian Giovanni Gualoto-Flores
wiliangf50@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0009-4581-0991>

Andrea Belen Lovato-Aguirre
andreal34@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0007-6198-740X>

Kevin Daniel Velásquez-López
kevinvl93@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes; Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0007-5529-8990>

Recibido: 20 de abril 2025
Revisado: 25 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue estudiar el impacto de la crisis energética eléctrica en la gestión operativa de hoteles cinco estrellas. Esta investigación se caracteriza por su enfoque cuantitativos, de diseño no experimental y nivel descriptivo, para analizar las implicaciones de la crisis energética en el sector hotelero. Los resultados reflejaron que las interrupciones energéticas han impactado significativamente la gestión operativa hotelera, afectando la experiencia del huésped y generando costos adicionales para la empresa, evidenciando desafíos críticos como la falta de climatización, restricciones en ascensores y aumento de costos operativos. Estos problemas generaron una polarización en la sensación y apreciación de calidad del servicio, vinculando su insatisfacción directamente a las interrupciones energéticas. En conclusión, se confirma el cumplimiento del objetivo al identificar cómo la crisis afecta el rendimiento operativo de los hoteles cinco estrellas y la percepción del usuario.

Descriptor: Crisis de energía, electricidad, impacto ambiental, gestión, usuario. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to study the impact of the electricity crisis on the operational management of five-star hotels. This research is characterized by its quantitative approach, non-experimental design, and descriptive level, in order to analyze the implications of the energy crisis on the hotel sector. The results showed that power outages have significantly impacted hotel operational management, affecting the guest experience and generating additional costs for the company, highlighting critical challenges such as lack of air conditioning, elevator restrictions, and increased operating costs. These problems led to a polarization in the perception and appreciation of service quality, linking dissatisfaction directly to power outages. In conclusion, the objective was achieved by identifying how the crisis affects the operational performance of five-star hotels and user perception.

Descriptors: Energy crisis, electricity, environmental impact, management, user. (UNESCO Thesaurus)

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

INTRODUCCIÓN

Ecuador enfrenta una crisis energética que afecta profundamente a diversos sectores económicos y sociales, resultado de la limitada inversión en infraestructura, la dependencia de hidrocarburos y una deficiente diversificación de la matriz energética (Melio Sáenz, 2024). Esta situación no solo afecta el desarrollo económico del país, sino que también pone en riesgo la estabilidad de sectores clave como el turismo y la hospitalidad, que dependen de un suministro energético continuo para garantizar la calidad de sus servicios. (Espinosa, 2023)

En los últimos años, problemas como los apagones frecuentes y el aumento de los costos energéticos han impactado significativamente en sectores clave como el turismo y la hospitalidad, donde el suministro de energía es esencial para garantizar la calidad del servicio (Soria, 2024). La matriz energética ecuatoriana, aunque sustentada en parte por proyectos hidroeléctricos como Coca Codo Sinclair, enfrenta desafíos derivados de problemas estructurales y la falta de diversificación hacia fuentes renovables, como la energía solar y eólica (Pérez, 2022). Además, los efectos del cambio climático, que alteran los ciclos hidrológicos, han incrementado la vulnerabilidad del sistema energético nacional, lo que requiere un enfoque integral para garantizar la sostenibilidad. (Ladevi, 2024)

La hostelería de 5 estrellas, reconocida por su alto nivel de lujo, calidad y atención al detalle, constituye un pilar fundamental del turismo. Estos establecimientos no solo ofrecen alojamiento, sino que también brindan experiencias personalizadas que incluyen servicios como restaurantes gourmet, spa, eventos corporativos y tecnología avanzada en sus instalaciones. (Zavala, 2024)

Los cortes de energía están agravando la crisis del sector turístico, afectando la operación de hoteles, restaurantes y locales nocturnos, que dependen de un suministro constante para mantener la calidad y atraer clientes (Ladevi, 2024). En este contexto, el sector hotelero, uno de los pilares del turismo en Ecuador, se encuentra particularmente afectado y en especial los hoteles de lujo como el Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil, enfrentan desafíos operativos significativos,

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

incluyendo interrupciones en la prestación de servicios esenciales, aumento en los costos energéticos y la necesidad de garantizar la satisfacción del cliente en un entorno de limitaciones energéticas. (Melio Sáenz, 2024)

Estos problemas obligan a las empresas del sector a buscar soluciones innovadoras y estrategias efectivas que no solo mitiguen el impacto de la crisis energética, sino que también aseguren la sostenibilidad financiera y la calidad del servicio. Bajo estos antecedentes se presenta el problema central que aborda este estudio ¿Cómo afecta la crisis energética a la gestión operativa del Hotel Marriott en Guayaquil y qué estrategias específicas pueden implementarse para garantizar la sostenibilidad de sus operaciones sin comprometer la calidad del servicio? Aunque diversos estudios han analizado los impactos macroeconómicos de la crisis energética en Ecuador, existe una brecha en la literatura respecto al análisis sectorial y a las estrategias específicas adaptadas a industrias intensivas en consumo energético, como el hotelería. (Carvajal, Gil, & Poveda, 2024).

El objetivo es estudiar el impacto de la crisis energética eléctrica en la gestión operativa del Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil, centrándose en los desafíos enfrentados y las estrategias aplicadas para asegurar la eficacia energética y la sustentabilidad de sus operaciones. Se examina cómo estas medidas no solo contribuyen a la disminución de costos y a la mejora de la experiencia del cliente, sino que también pueden servir como referencia para otros establecimientos del sector hotelero en el país. Los resultados de este análisis buscan proporcionar insumos valiosos para la elaboración de políticas y procedimientos empresariales que promuevan la resiliencia en la industria turística.

La sostenibilidad energética en el sector turístico, generando así un marco de referencia para otras regiones y sectores afectados por problemáticas similares (Santos, 2022). La relevancia de este estudio radica en que proporciona una base sólida para transformar los desafíos energéticos en oportunidades de innovación y mejora en la gestión operativa de empresas hoteleras ecuatorianas. (Rodríguez, 2021). Además, se busca fomentar la colaboración entre actores públicos y privados

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

para promover soluciones sostenibles, adaptativas y escalables que priorizan el acceso a energía asequible y limpia.

MÉTODO

Esta investigación se caracteriza por su enfoque cuantitativos, de diseño no experimental y nivel descriptivo, para analizar las implicaciones de la crisis energética en el sector hotelero, con un énfasis particular en los desafíos operativos y las estrategias implementadas en el Hotel Courtyard by Marriott de Guayaquil. El estudio tiene un enfoque aplicado, orientado a generar propuestas concretas y viables para mejorar la gestión operativa en el contexto de la crisis energética eléctrica en Ecuador. (Arias, 2006)

RESULTADOS

El presente apartado recoge los hallazgos más relevantes de la investigación sobre el Impacto de la Crisis Energética en la Gestión Operativa del Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil, integrando datos cualitativos de la entrevista con resultados cuantitativos de encuestas. La crisis energética generó desafíos críticos en la gestión operativa del hotel, impactando directamente la satisfacción de los huéspedes. Según la entrevista al gerente operativo, la falta de climatización durante los apagones fue la principal fuente de quejas diarias, agravada por la restricción de solo uno de tres de los ascensores en funcionamiento, lo que incrementó la carga laboral del personal y redujo la eficiencia del servicio hacia los huéspedes. Adicionalmente, los costos operativos se dispararon, con \$18.000 dólares en diésel y una inversión de \$400.000 dólares programada para la compra de un nuevo generador en el año 2025.

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

DISCUSIÓN

En análisis de los principales resultados arrojo que es importante la planificación para la adquisición de un nuevo generador, así también, los estudios previos han analizado el impacto de la crisis energética en distintos sectores productivos en Ecuador. Investigaciones como la de (Melio Sáenz, 2024), han evaluado la infraestructura energética y sus deficiencias.

Mientras que (Soria, 2024), ha abordado la transición energética desde una perspectiva económica. Por otro lado, estudios recientes como el de (Álvarez-Villagómez, 2025), han centrado su análisis en la industria manufacturera, mientras que, han explorado el impacto de la crisis climática y energética en el sector agrícola de Ambato. Sin embargo, hasta la fecha, no se ha documentado en profundidad el impacto directo sobre la operatividad y la percepción de servicio en hoteles cinco estrellas en Ecuador, lo que constituye la principal contribución de la presente investigación.

El estudio realizado en el Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil aporta nuevos hallazgos al identificar que la falta de climatización y la restricción en el uso de ascensores fueron las principales fuentes de quejas de los huéspedes. A diferencia del sector agrícola, donde la crisis energética ha reducido la productividad y la calidad de los productos exportables (Pangol Acosta, 2024), en la hostelería, el impacto se traduce en una disminución de la satisfacción del cliente y un riesgo de deterioro reputacional.

Si bien investigaciones previas han resaltado la importancia de adoptar energías renovables y mejorar la eficiencia energética en distintos sectores (Melio Sáenz, 2024), no se ha documentado cómo estas estrategias son percibidas por los consumidores del sector hotelero. La presente investigación evidencia que, aunque el hotel implementó medidas como aires acondicionados portátiles y optimización del consumo energético, solo el 53% de los huéspedes notó estos esfuerzos. En el sector agrícola, estrategias similares han sido insuficientes debido a barreras económicas y tecnológicas (Pangol Acosta, 2024), mientras que en la hostelería, la

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

falta de comunicación efectiva ha limitado el impacto positivo de las acciones implementadas.

El impacto económico de la crisis energética ha sido ampliamente estudiado desde un enfoque macroeconómico, destacando la necesidad de fortalecer la infraestructura y diversificar la matriz energética (Soria, 2024).

Sin embargo, la relación entre cortes eléctricos y la retención de clientes en el sector hotelero no había sido explorada. La presente investigación revela que un 26% de los huéspedes que experimentaron interrupciones energéticas no recomendaría el hotel. Mientras que en la agricultura la crisis energética ha afectado la competitividad internacional de los productos ecuatorianos, en hotelería el problema radica en la pérdida de confianza de los clientes y su impacto en la lealtad a la marca.

En términos de inversión, la falta de financiamiento ha sido identificada como una barrera crítica para la adopción de energías renovables en Ecuador (Melio Sáenz, 2024). En línea con estos hallazgos, la presente investigación documenta que el hotel no ha logrado avanzar en la implementación de paneles solares debido a los altos costos y largos plazos de espera. En el sector agrícola, la falta de acceso a financiamiento ha limitado la adopción de tecnologías de riego eficientes y energías renovables, lo que sugiere un desafío estructural común en diferentes industrias.

Por ende, el presente estudio subraya la necesidad de estrategias integrales que combinen inversión en infraestructura, eficiencia energética y gestión de la percepción del cliente. Mientras que en la agricultura la agroecología y la tecnificación han sido propuestas como soluciones a largo plazo, en el sector hotelero es fundamental mejorar la comunicación con los huéspedes y desarrollar planes de contingencia que minimicen el impacto de los apagones en la experiencia del cliente.

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

CONCLUSIONES

Las interrupciones energéticas han impactado significativamente la gestión operativa del Hotel Courtyard by Marriott Guayaquil, afectando la experiencia del huésped y generando costos adicionales para la empresa, evidenciando desafíos críticos como la falta de climatización, restricciones en ascensores y aumento de costos operativos en \$18.000 que fueron destinados a compra de diésel. Estos problemas generaron una polarización en la sensación y apreciación de calidad del servicio mientras el 44% de los huéspedes la calificó como alta, el 23% la consideró baja, vinculando su insatisfacción directamente a las interrupciones energéticas. Esto confirma el cumplimiento del objetivo al identificar cómo la crisis afecta el rendimiento operativo y la percepción del usuario.

La investigación reveló que la lealtad de los clientes hacia el hotel sigue siendo alta, a pesar de los inconvenientes, lo que representa una oportunidad para fortalecer la gestión operativa mediante inversiones en infraestructura sostenible y estrategias de mitigación de riesgo. Así también, a falta de acceso a energías renovables por barreras económicas y logísticas demuestra la necesidad de políticas que faciliten la transición energética en el sector hotelero ecuatoriano. Sin embargo, se enfatiza en la necesidad de integrar soluciones técnicas con una comunicación proactiva para fortalecer la confianza del cliente y mitigar riesgos reputacionales.

Futuras investigaciones deberían ampliar el análisis a otros establecimientos hoteleros y sectores vulnerables, explorando la viabilidad de cadenas de suministro resilientes para energías renovables en Ecuador.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales involucrados en el desarrollo de esta investigación.

Wilian Giovanni Gualoto-Flores; Andrea Belen Lovato-Aguirre; Kevin Daniel Velásquez-López

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. (5ª ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- Carvajal, F., Gil, M., & Poveda, R. (2024). División de Recursos Naturales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es>
- Espinosa, JJ. (2023). Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables del Ecuador. <https://n9.cl/8vc47>
- Ladevi. (2024). Apagones agudizan crisis del turismo: Hoteles, restaurantes y centros nocturnos, los afectados. <https://n9.cl/qsfl0>
- Melio Sáenz. (2024). Crisis de energía en Ecuador: Evaluación de la situación Academia Ecuatoriana de Ciencias de la Ingeniería. Ecuador. <https://n9.cl/ymfxm>
- Pérez, J. (2022). Hidroelectricidad en Ecuador: Desafíos y oportunidades. <https://n9.cl/3fcrl>
- Rodríguez, M. (2021). El futuro del gas natural en Ecuador. Diario El Comercio. <https://n9.cl/ymfxm>
- Santos, E. (2022). El subsidio cruzado en la política energética ecuatoriana. Efectos y propuestas de reforma. FLACSO. <https://n9.cl/p6b6e>
- Soria, R. V. (2024).. Impacto económico de la transición energética en Ecuador. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://n9.cl/k553m>
- Zavala, A. D. (05 de 2024). Proyecto de Viabilidad Hotelera. UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ. <https://n9.cl/v45tb>