



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, CUR-Estelí

Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos-Estelí durante el segundo semestre del 2023.

Autores

Casco Pérez Dilmara Joheylin*¹

Ruiz Rivas Angela Anielka **²

Salgado Barahona Cristell Nahomy***³

◆ RESUMEN ◆

En el presente estudio examina la gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hotel Boutique Los Altos-Estelí durante el segundo semestre del 2023. A través de un enfoque metodológico cualitativo, se evaluaron diversos aspectos de la gestión administrativa, como la planificación estratégica, la organización operativa y el liderazgo gerencial.

Los hallazgos revelan una correlación significativa entre la calidad de la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores. Se identificaron prácticas administrativas que promueven el ambiente laboral. Asimismo, el perfil de los colaboradores, es un factor primordial a tener en cuenta para establecer una organización clara dentro de una empresa.

Este estudio contribuye al cuerpo de conocimientos sobre la gestión en la industria hotelera, ofreciendo una estructura organizacional de acuerdo a su clima laboral y sus características, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio mediante una gestión administrativa sólida y centrada en el talento humano del Hotel Boutique Los Altos-Estelí y otras organizaciones similares.

Palabras claves: Gestión, Administrativa, Hotel Boutique, estructura organizacional, Desempeño Laboral.

¹ Admón. Turística y Hotelera, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Email: cascodilmara@gmail.com
ORCID: 0009-0008-3097-366X

² Admón. Turística y Hotelera, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Email: angelaaruiz2002@gmail.com
ORCID: 0009-0002-8152-6460

³ Admón. Turística y Hotelera, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Email: cristellnahomysalgadobarahona@gmail.com, ORCID: 0009-0004-8886-5865

◆ ABSTRACT ◆

In the present study, administrative management and its impact on the job performance of employees at Boutique Hotel Los Altos-Estelí during the second semester of 2023 are examined. Through a qualitative methodological approach, various aspects of administrative management, such as strategic planning, operational organization, and managerial leadership, were evaluated.

The findings reveal a significant correlation between the quality of administrative management and the job performance of employees. Administrative practices that foster a positive work environment were identified. Additionally, the profile of the employees is a crucial factor to consider in establishing clear organization within a company.

This study contributes to the body of knowledge on management in the hotel industry, providing an organizational structure tailored to its work environment and characteristics. The objective is to enhance operational efficiency and service quality through a robust administrative management focused on the human talent of Boutique Hotel Los Altos-Estelí and similar organizations.

Keywords: Management, Administrative, Boutique Hotel, organizational structure, Job Performance.

◆ INTRODUCCIÓN ◆

Explorar las complejidades de la gestión administrativa y su impacto directo en el rendimiento laboral es esencial para cualquier tipo de empresa.

La organización administrativa (Chiavenato, 2013) abarca una variedad de aspectos críticos dentro de las operaciones de un hotel, incluidas estructuras organizacionales claras, funciones y responsabilidades definidas, procesos optimizados y canales de comunicación efectivos, participación total del personal, incentivos y mejoras. Sin estos elementos esenciales, los hoteles a menudo enfrentan dificultades para mantener la eficiencia operativa

En el caso de Hotel Los Altos Estelí, la falta de organización administrativa dificulta su capacidad para alcanzar su máximo potencial. Sin estructuras organizacionales claras, los miembros del personal pueden enfrentar confusión con respecto a sus roles y líneas de reporte, lo que genera ineficiencias, falta de comunicación y posibles conflictos. La falta de procesos optimizados y procedimientos estandarizados exacerba aún más estos desafíos, lo que dificulta la productividad y compromete las experiencias de los huéspedes.

Cabe señalar que, Hotel Boutique Los Altos Estelí han ganado reconocimiento por su atractiva ubicación, servicio de calidad y compromiso con la satisfacción de sus huéspedes. Sin embargo, en medio de sus logros, la falta de organización administrativa plantea un obstáculo importante para su crecimiento y éxito continuos como empresa prestadora de servicio.

Para abordar este tema investigativo, utilizando base de datos de los repertorios accesible en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, para la búsqueda de información, en la que se constató que el tema de investigación propuesto ha sido

ampliamente abordado en diferentes materias de Procesos administrativos, sin embargo, no se han realizados estudios en específicos en Hotel Los Altos Estelí en Nicaragua.

Se han identificado un total de 6 antecedentes para este tema de investigación a nivel internacional, nacional, local. De estos estudios tratan temas relacionados en la rama de La Administración en empresas prestadoras de servicios turísticos y Hotelero Tales como:

- Enfoque en la gestión empresarial y su influencia en la competitividad.
- Mejora de procesos para la eficacia y eficiencia.
- Desarrollo de habilidades gerenciales.
- Impacto del COVID-19 en la estructura organizacional.
- Gestión del talento humano.

Tanto a nivel internacional como nacional, se observa un interés en comprender cómo la gestión empresarial afecta la competitividad de las organizaciones. Se analiza la relación entre las prácticas administrativas y el desempeño organizacional, destacando la importancia de una gestión efectiva para mantener un alto nivel de competitividad. Además, se enfatiza la gestión efectiva del talento humano para el desarrollo empresarial y turístico. Esto incluye acciones como capacitaciones, incentivos, evaluaciones de desempeño y promoción de la colaboración entre propietarios y colaboradores para lograr los objetivos organizacionales y mejorar la experiencia del cliente.

Asimismo, Estelí, al igual que otras ciudades de Nicaragua, es reconocida como un sector empresarial emergente, con la industria Turística, específicamente el sector hotelero, está experimentando un crecimiento significativo en la actualidad. Se reconoce la importancia de transformar los valores culturales y sociales para fomentar el dinamismo y la competitividad en este sector en constante evolución.

En 2016, el 25 % de los nuevos proyectos hoteleros en Estados Unidos *fueron hoteles boutique*, y muchos de ellos se establecieron en mercados más pequeños. Esta tendencia de la industria enfatiza aún más la importancia de estudiar el Hotel Los Altos y su posicionamiento único dentro del panorama hotelero según una investigación realizada por [Hollander \(2023\)](#) donde destaca la creciente popularidad de los hoteles boutique en los últimos años.

Al explorar la Gestión administrativa del Hotel Los Altos, categorizado como un Hotel Boutique de 3 Estrellas conocido por su estilo innovador y auténtico, la investigación pretende arrojar luz sobre estos aspectos cruciales sobre el manejo de este tipo de negocios en el País. Los hallazgos de la investigación pueden inspirar una mayor exploración de temas relacionados, ayudando a desarrollar marcos teóricos y ampliar la comprensión de la gestión administrativa en el sector hotelero.

Como señala ([Monsalve & Hernández, 2015, p.163](#)), La industria hotelera es un componente integral del sector turístico y desempeña un papel crucial en la mejora de la reputación de una ciudad como destino de primer nivel. Con su infraestructura, capacidad y servicios, los hoteles contribuyen significativamente a la experiencia turística en general. Por lo tanto, una gestión eficaz encaminada a la prestación de servicios hoteleros de alta calidad se convierte en un factor primordial para fomentar el desarrollo turístico. Al garantizar la calidad y la satisfacción del cliente.

Los hoteles contribuyen a la sostenibilidad a largo plazo de una ciudad, ya que atrae a un número creciente de turistas nacionales e internacionales que se sienten atraídos por el destino.

Los hoteles exhiben diversas características, lo que dificulta establecer una definición estandarizada o un conjunto de regulaciones para su descripción y establecimiento. Por lo tanto, La clasificación de un hotel juega un papel crucial en la determinación de su posición dentro del segmento de mercado. Ayuda a identificar el conjunto específico de características que debe poseer un hotel para alcanzar una determinada categoría, junto con la organización y otros factores que intervienen en la creación y operación de estos establecimientos.

Los hoteles boutique se han convertido en una tendencia floreciente en la industria hotelera, cautivando la atención con sus atributos distintivos e innovadores. Si bien el concepto en sí mismo puede tener raíces en el pasado, ha experimentado un resurgimiento en los últimos tiempos, causando reverberaciones en todo el mundo. Debido a que surgen como respuesta a las crecientes demandas de los consumidores más exigentes en un mercado global intensamente competitivo. Estos consumidores se sienten atraídos por productos y servicios diferenciados, exclusivos y capaces de generar valor agregado.

Tal como afirma (Melo et al. 2021, p.90), los factores cruciales a considerar dentro de los hoteles boutique se los clasifica en función de su importancia. Entre estos atributos, destaca la importancia de un ambiente elegante y contemporáneo, así como un carácter íntimo y personalizado que propicie un ambiente cálido. Además, proponen que los hoteles boutique sobresalen en la prestación de servicios personalizados, al mismo tiempo que muestran diseños distintivos y cautivadores, entre otras características definitorias.

Pertenecer a una industria donde la prestación de servicios se refina y se adapta a las preferencias individuales, contiene una amalgama compleja de elementos tangibles e intangibles, que abarca tanto bienes como servicios. Si bien, (Oliveira, F., & Fraiz, J. (2020) destaca que la ubicación sienta las bases para el éxito de un hotel boutique, su esencia radica en la calidad de sus ofertas, el estilo, la singularidad y la privacidad. Los clientes que eligen hoteles boutique buscan lujo, experiencias inigualables, estatus elevado y servicio personalizado.

Los hoteles boutique, tal y como destaca (BLLA, 2009) se distinguen de otro tipo de alojamientos por su minuciosa atención al detalle y su superior adaptación a las necesidades del cliente. Vale la pena señalar que estos hoteles tienen como objetivo fortalecer su ventaja competitiva al brindar experiencias inigualables debido a su tamaño más pequeño, los hoteles boutique tienen la ventaja de adaptarse rápidamente a los requisitos de los huéspedes y ofrecer un mayor nivel de servicio personalizado por parte de su atento personal.

Debido a su segmento de mercado particular, la atención y el servicio de hoteles Boutique es diferente por lo tanto, demanda un tipo de gestión administrativa diferente por sus singulares características. En resumen, la gestión administrativa en los hoteles boutique se diferencia por su enfoque en la experiencia del cliente, su cultura organizacional única, su flexibilidad y su capacidad para adaptarse a las necesidades individuales de los huéspedes en un entorno más íntimo y exclusivo.

La gestión administrativa es de carácter sistémico y organizado, al ser la principal emisora de acciones creadas para conseguir el éxito de los objetivos a través de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Las próximas teorías sientan las bases para una gestión administrativa para cualquier tipo de empresa incluyendo Hoteles Boutique. Estas teorías tienen como objetivo explicar los principios fundamentales de la gestión, las funciones y responsabilidades de los gerentes y los factores que influyen en la eficacia organizacional.

1. Teoría Científica de La Administración:

A finales del siglo XIX y principios del XX, Frederick Winston Taylor emergió como un pionero en el campo de la administración con su obra pionera Principios de la administración científica. Es ampliamente considerado como el padre de esta disciplina y el primer exponente teórico formal.

En efecto, La administración nos presenta proposiciones lógicamente estructuradas que ofrecen valiosas explicaciones sobre por qué las personas en la organización se comportan de la forma en que lo hacen. Al comprender estos patrones y tendencias, podemos anticipar mejor cómo los individuos y los grupos pueden reaccionar en diversas situaciones.

Las funciones administrativas, tal como las define (Fayol, 1916) implican la coordinación y sincronización de cinco funciones dentro de una empresa, manteniendo siempre un rol de supervisión sobre ellas. Para profundizar en lo que implican estas funciones administrativas, Fayol identifica el acto directivo como que comprende la planificación, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Establece los elementos fundamentales de la administración.

2. Teoría de las relaciones Humanas:

La teoría de las relaciones humanas, también conocida como enfoque de relaciones humanas, surgió como respuesta a las limitaciones de las teorías clásicas de gestión a principios del siglo XX. Se centra en comprender y mejorar los aspectos sociales y psicológicos del trabajo, y enfatiza la importancia de los factores humanos en las organizaciones. La teoría de las relaciones humanas se basa en la creencia de que empleados satisfechos y motivados conducen a una mayor productividad y éxito organizacional.

Elton Mayo, conocido como el Padre de la Teoría de las Relaciones Humanas en el campo de la administración de empresas, fue un teórico social, sociólogo y psicólogo industrial especializado en teoría organizativa, relaciones humanas y el movimiento de relaciones humanas. Realizó influyentes estudios sobre el comportamiento organizativo en Hawthorne.

El enfoque humanista (Chiavenato, 2009a, p. 210) Aportó las ideas iniciales sobre liderazgo, motivación, comunicación y asuntos afines, haciendo hincapié en la importancia de los individuos y los grupos sociales por encima de las tareas (gestión científica) y la estructura organizativa (teoría clásica y burocracia), enfatizadas anteriormente, en relación con las personas y su supervisión.

Cabe mencionar, que el éxito de un hotel o de cualquier empresa depende en gran medida del compromiso de su personal. Ya sea motivado por su necesidad de trabajo, su pasión por la profesión o cualquier otra razón, su dedicación es crucial.

3. Teoría de las Contingencias:

El término "contingente" tiene su origen en el ajuste del diseño del puesto a estas tres variables. Como estas variables presentan características diversas, el resultado es relativo y dependiente, en lugar de ser fijo o estandarizado. (Chiavenato, 2009b, p.210)

En el contexto de un hotel, el término "contingente" se refiere a la idea de que el diseño de los puestos de trabajo y la forma de organizar las tareas dentro del hotel se adaptan o ajustan en función de variables o factores específicos. Estas variables podrían incluir factores como el tamaño del hotel, el tipo de servicios ofrecidos, el mercado objetivo o la clientela, y las metas y objetivos generales del hotel.

Dentro la naturaleza contingente del diseño del puesto de trabajo en un hotel significa que no es fijo ni está estandarizado en todos los hoteles. Cada hotel tiene características únicas, y el diseño del puesto es relativo a estas características. Al diseñar la organización de una empresa, los gerentes deben considerar seis componentes cruciales, como lo describen (Robbins & Judge, 2009): especialización de tareas, áreas departamentales, cadena de mando, formalización, alcance del control y centralización y descentralización.

La estructura organizacional, dicta cómo se organizan, dividen y agrupan las actividades en función de las áreas de trabajo, se rige por estos mecanismos clave

4. Teoría del Liderazgo y Autoridad.

Para controlar el comportamiento de los miembros de una organización, la comunicación actúa de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se exige que los empleados sigan para establecer un ambiente de trabajo digno y responsable. (Robbins & Judge, 2009 p.351)

Esta teoría, conocida como modelo de contingencia de Fiedler o teoría del liderazgo de Fiedler en la década de 1960, afirma que no existe un estilo de liderazgo universalmente ideal. En su lugar, el estilo más eficaz en cualquier situación dada es el que se ajusta a las circunstancias específicas moldeado por las experiencias vitales, es increíblemente difícil, si no imposible, de cambiar.

Integrar la autoridad y el liderazgo como herramientas distintas puede ayudar a las personas y las organizaciones a abordar problemas complejos. Por lo tanto, gestionar estas herramientas en función de cuatro características es clave: la naturaleza del problema, la organización, los procesos de toma de decisiones y las relaciones entre los ejecutivos y los miembros del equipo. (Riquelme-Castañeda et al, 2022)

5. Teoría de la Gestión de Recursos Humanos (GRH):

La gestión del talento humano es una preocupación cada vez más importante para las organizaciones. No es para menos, ya que una gestión eficaz del talento humano puede desempeñar en la mejora de la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa. La teoría de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) se refiere al conjunto de conocimientos, principios y prácticas que orientan la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Abarca diversas teorías y modelos destinados a gestionar eficazmente a las personas en el lugar de trabajo para alcanzar los

objetivos de la organización y mejorar el rendimiento, la satisfacción y el desarrollo de los empleados.

Naturalmente, las empresas, independientemente de su tamaño, pueden gestionar el talento humano para crear un clima laboral favorable. Este entorno aumenta la productividad, fomenta el compromiso y motiva al personal. Al comprender las necesidades únicas de los empleados en diversas áreas de trabajo, las empresas pueden alinear sus metas y objetivos en consecuencia. (Picado & Golovina, 2021, p.107)

De esto se deduce que, podemos minimizar el riesgo de rotación de empleados, lo que puede crear problemas tanto para los empleados como para los gerentes. Como dice el refrán, "Será mutuamente beneficioso para ambas partes".

Además, se toma otro factor mediable en esta teoría y es el desempeño laboral: En definitiva, como afirma (Escobedo & Quiñones, 2020) el desempeño laboral se refiere a los resultados obtenidos a partir de un conjunto de comportamientos medibles ejecutados con el objetivo de lograr el alineamiento con los objetivos de la empresa. La importancia de comprender este concepto queda subrayada por las diversas teorías relevantes, cada una de las cuales ofrece una perspectiva única sobre el desempeño laboral de cada colaborador.

Los instrumentos utilizados para la recopilación de información, son como fuentes primarias: Artículos Científicos, libros y páginas web, para la elaboración del marco teórico y como fuentes secundarias se elaboraron encuestas dirigidas a los empleados del lugar. Este marco contribuye al conocimiento y la comprensión generales de la gestión empresarial eficaz en el contexto de los hoteles boutique.

◆ MATERIALES Y MÉTODOS ◆

La muestra total del estudio fue de 7 entrevistas dirigidas a los colaboradores de Hotel Boutique Los Altos, compuesta por 29 ítems de preguntas cerradas. Se elaboraron dos guías de entrevistas con 15 ítems diferentes de preguntas abiertas aplicadas al gerente y los colaboradores de Hotel Boutique Los Altos. El tipo de la investigación fue cualitativa implicó recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras (Santander, 2021).

El tipo de estudio que se desarrolló es de carácter descriptivo, ya que se describen las propiedades de un grupo, en este caso la incidencia de los procesos administrativos, las dimensiones del clima organizacional y el perfil de los colaboradores en relación su desempeño laboral en Hotel Boutique Los Altos para lo cual se aplicaron técnicas como la entrevista y observación en general por parte de los investigadores, el universo de esta investigación lo constituye los 6 trabajadores del Hotel Boutique Los Altos. El tipo de muestreo es no probabilístico muestreo casual o incidental ya que se hizo una selección directa a conveniencia de todos los colaboradores de hotel boutique Los Altos

para que estos sean participe de brindar la información necesaria para realizar la muestra del estudio. Las Etapas de la investigación fueron las siguientes:

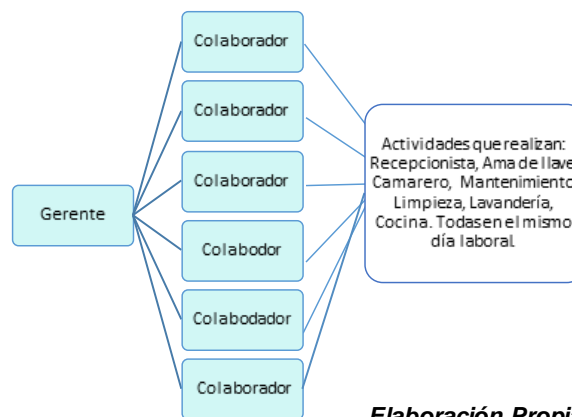
- La Etapa I consistió en una investigación documental para identificar la problemática del Hotel Boutique Los Altos Estelí y consultar fuentes relacionadas para diseñar un marco teórico.
- En la Etapa II se elaboraron instrumentos, incluyendo entrevistas semiestructuradas aplicadas a la dirección y representantes del hotel.
- La Etapa III implicó el trabajo de campo, donde se recolectaron datos mediante entrevistas a gerentes y colaboradores activos del hotel.
- La Etapa IV comprendió la elaboración del informe final, donde se procesó la información obtenida, se diseñaron gráficos para presentar el análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones, y se realizó un análisis de datos para evaluar si se cumplieron los objetivos de la investigación.

◆ RESULTADOS Y DISCUSIÓN ◆

A través de entrevistas con el Gerente, se logró valorar la gestión administrativa del Hotel Boutique Los Altos Estelí, comprendiendo el clima organizacional y su impacto en el desempeño y la organización. Se determinó que el hotel se considera una pequeña empresa debido a su tamaño, con menos de 10 colaboradores y una capacidad hotelera de 8 habitaciones y 12 camas. Se identificaron tres aspectos clave de la gestión administrativa: organización, liderazgo y comunicación, que se consideran relevantes para el funcionamiento del Hotel Boutique Los Altos Estelí.

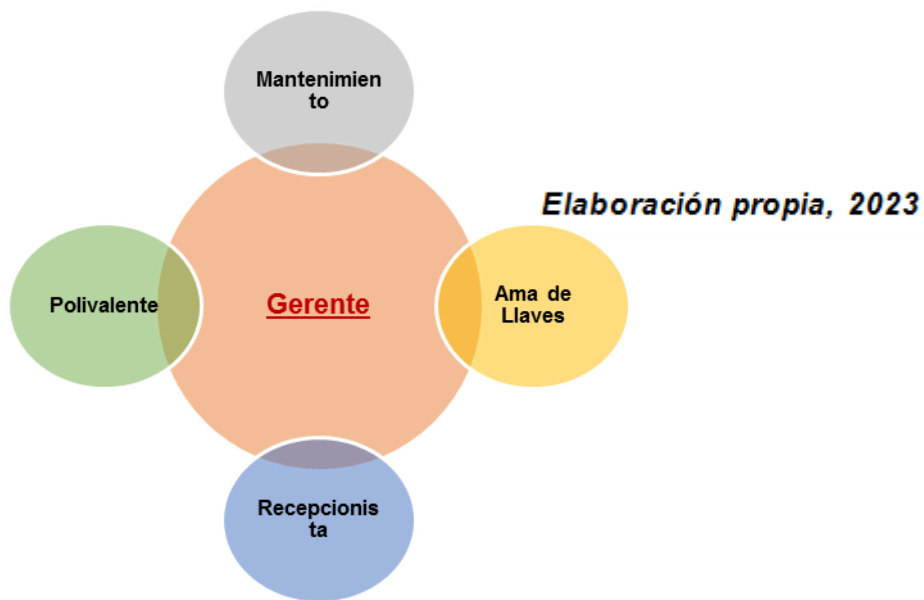
Tras analizar la gestión administrativa del Hotel Boutique Altos Estelí, se encontró que, si bien manejan aspectos como control de inventario y registros financieros, carecen de formalización en recursos humanos y estructura organizativa. No cuentan con una misión, visión o estructura establecida desde su fundación en 2014. El gerente reconoce la falta de una administración alineada a los principios de planificación, organización, dirección y control. Se observa una jerarquía informal en las responsabilidades del personal, con asignación de tareas fuera de sus roles, lo que resulta en una carga de trabajo excesiva.

Visualización de la Jerarquía empírica del Hotel Boutique Los Altos, Estelí.



Se reconoce la ausencia de una estructura organizacional formal para parte del personal, aunque existe un diseño organizacional informal, específicamente una estructura simple (Robbins & Judge, 2009, p. 526). Dada la naturaleza del Hotel, con un tamaño reducido, la autoridad recae en el dueño y gerente general, ya que no hay departamentos asignados, facilitando una comunicación más fluida en situaciones de emergencia. En ausencia de un administrador presente, el gerente asume diversas responsabilidades mediante la auto gestión (HAYS, 2023), tomando decisiones cruciales en la planificación, gestión y control diario de las tareas, manteniéndose directamente involucrado en las operaciones del hotel. En términos de toma de decisiones, el gerente es el principal informado y la máxima autoridad jerárquica, siendo el único canal de comunicación para abordar problemas en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.

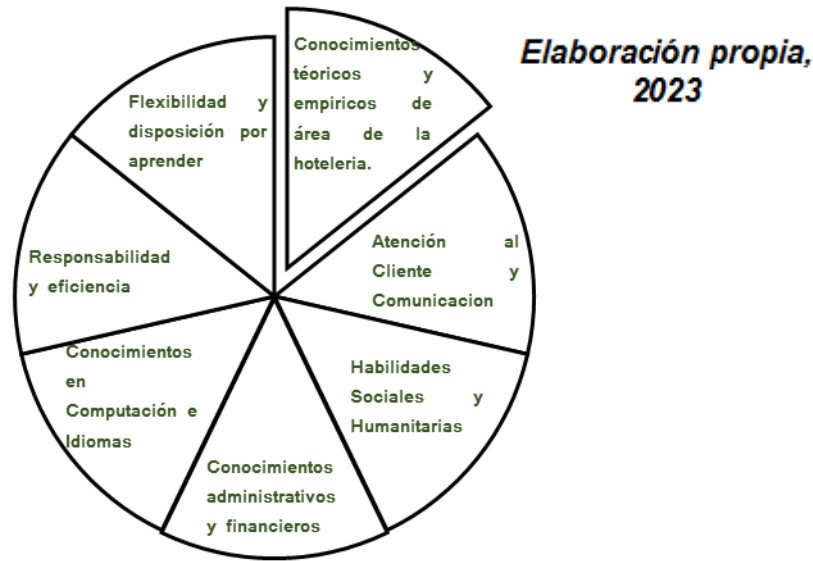
Comunicación Interna en el Hotel Boutique Los Altos Estelí.



Los colaboradores del hotel tienen una experiencia promedio de cinco a ocho años en la empresa, siendo la minoría licenciados en ciencias económicas y administración de empresas. Aunque muchos no tenían experiencia previa en el sector hotelero, desempeñan roles como recepcionistas, ama de llaves, mantenimiento y polivalentes, mostrando habilidades informáticas, dominio del inglés y competencias en atención al cliente y turismo sostenible. Su excepcional desempeño laboral y compromiso con la capacitación reflejan su contribución al sector turístico y hotelero en Estelí, especialmente en el Hotel Boutique Los Altos.

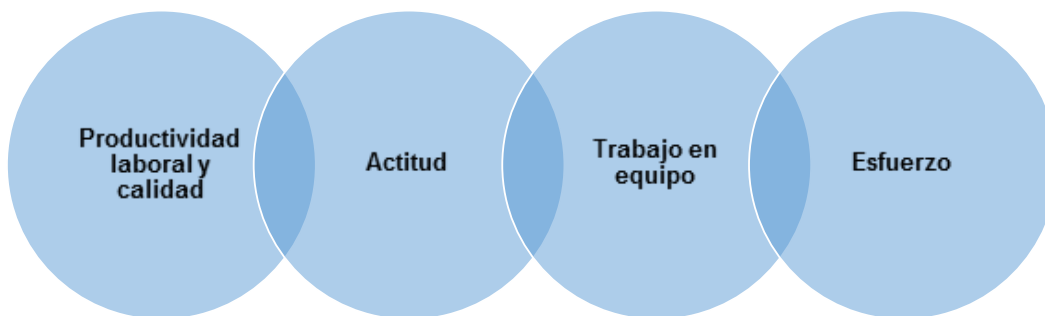
“El desempeño laboral entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, e incide directamente en los resultados de la organización.” (Bizneo HR, 2022)

Habilidades y competencias del personal del Hotel Los Altos Estelí.



Los colaboradores mantienen un equilibrio y responsabilidad en el trato con huéspedes y colegas, priorizando la atención al cliente sin exceder los límites de la relación. En caso de conflictos, comunican al gerente para su pronta resolución, promoviendo una comunicación asertiva y resguardando la integridad de todos. La comunicación efectiva es clave en la atención al cliente, mientras que la confiabilidad de los colaboradores, residentes locales, garantiza un servicio de calidad y conocimiento de la zona. Además, realizan autoevaluaciones para mejorar su desempeño laboral.

Aspectos que evalúa el Hotel Boutique Los Altos Estelí en su desempeño laboral con sus colaboradores.



Elaboración propia, 2023

Los colaboradores muestran buen desempeño, orientados por el gerente en sus funciones, son consistentes, organizados y resolutivos. Poseen conocimientos básicos como elaboración de llaves y manejo de POS, adaptándose a las demandas del trabajo. Con competencias en constante crecimiento y proactividad.

◆ CONCLUSIONES ◆

La gestión administrativa eficiente emerge como un pilar fundamental para el éxito del Hotel Boutique Los Altos Estelí. Su influencia se extiende no solo al ámbito interno de la organización, sino también a la experiencia del cliente y a la reputación del hotel en el mercado. Se observa una clara correlación entre una gestión estructurada y un desempeño laboral, lo que subraya la importancia de implementar prácticas administrativas efectivas.

La ausencia de una estructura organizacional formal constituye un desafío significativo para el hotel. La operación empírica basada en conocimientos individuales y la falta de roles y responsabilidades claramente definidos pueden conducir a la confusión y a la ineficiencia. Es evidente que el establecimiento de una estructura organizativa sólida es esencial para mejorar la coordinación, la comunicación y la eficacia operativa en todas las áreas del hotel.

La comunicación efectiva emerge como un elemento crucial en el entorno laboral del hotel. La capacidad de los colaboradores para comunicarse entre sí y con la dirección de manera clara y oportuna es clave para resolver problemas, abordar emergencias y garantizar un servicio de calidad para los huéspedes. Mejorar los canales de comunicación interna puede contribuir en gran medida a la eficacia general del hotel.

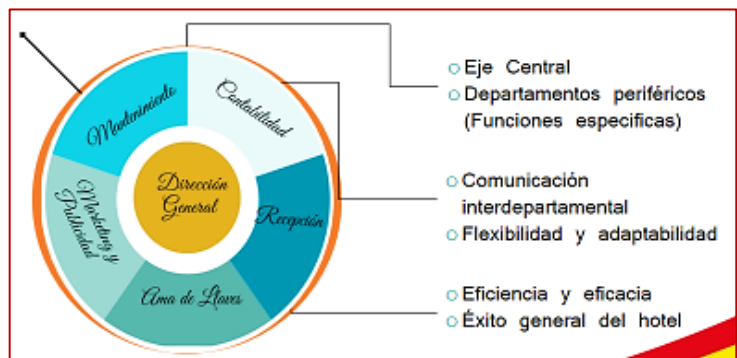
Se destaca la importancia del compromiso y el desempeño excepcional del personal en la prestación de un servicio de calidad en el hotel. La inversión en la capacitación y el desarrollo profesional del equipo es necesaria para mantener altos niveles de satisfacción del cliente y para promover un ambiente laboral positivo y productivo.

Según el análisis de los resultados se comprobó que se cumple el supuesto de investigación ya que las prácticas administrativas inciden en el clima organizacional, porque estas hacen que las empresas conozcan las percepciones de los colaboradores acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que estos se comporten o reaccionen de una determinada manera.

Como solución para abordar los desafíos identificados, se propone la adopción de un modelo de [Estructura Organizacional Circular](#) inspirado en la [Holocracia](#).

Como se muestra en la propuesta siguiente elaborada por los autores:

Este enfoque ofrece una alternativa innovadora y flexible que fomenta la colaboración, la distribución de autoridad y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del hotel. La implementación de este modelo podría ayudar a establecer



claridad en los roles y responsabilidades, mejorar la coordinación entre equipos y promover una cultura organizacional más ágil y receptiva.

◆ RECOMENDACIONES ◆

Se sugiere al propietario del Hotel Boutique Los Altos Estelí considerar la integración de más personal, dada la limitada cantidad de colaboradores activos en la actualidad. La contratación de seis personas adicionales podría permitir un mejor control de los activos y una distribución más eficiente de las responsabilidades.

Además, es fundamental establecer una estructura organizacional estable con un modelo jerárquico claro, lo que facilitaría la gestión y la coordinación interna. Asimismo, se recomienda llevar a cabo todas las formalidades requeridas para la empresa, lo que incluye la documentación legal y la regulación de aspectos administrativos.

La participación activa del propietario y sus colaboradores en cursos de profesionalización de hotelería también es esencial para mejorar el desempeño del hotel como un establecimiento boutique de alta calidad. Se propone específicamente la capacitación técnica a través del INATEC, utilizando programas como el Lanzamiento de la Estrategia Certificación Laboral, dirigido a nicaragüenses con experiencia laboral pero sin título, lo que podría elevar el nivel de habilidades y conocimientos del personal.

Se insta a los colaboradores del Hotel Boutique Los Altos Estelí a participar activamente en actividades relacionadas con la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades. La asistencia a cursos y programas de capacitación puede contribuir significativamente a mejorar su desempeño laboral y a desarrollar habilidades específicas relevantes para sus roles en el hotel. Es crucial que cada colaborador conozca claramente sus cargos y funciones dentro de la empresa, ya que esto no solo crea motivación y compromiso, sino que también fortalece su sentido de pertenencia y contribución al equipo de trabajo.

Se recomienda a la universidad realizar un seguimiento continuo de esta investigación para ampliar el conocimiento sobre el comportamiento y las necesidades de los hoteles en la ciudad de Estelí. Este seguimiento podría proporcionar información valiosa para futuros estudios y contribuir al desarrollo de estrategias y políticas que beneficien a la industria hotelera local.

◆ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ◆

Bibliografía

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA. (30 de Enero de 2023). *10 funciones del departamento de recursos humanos*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA, : <https://www.bbva.com/es/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- Bizneo HR . (23 de Diciembre de 2022). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. Obtenido de Bizneo HR : <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Indeed . (20 de Junio de 2023). *Los puestos de trabajo de un hotel: descripción y salario*. Obtenido de Indeed : <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/puestos-trabajo-hotel-descripcion-salario>
- Instituto Nicaragüense de Turismo . (Abril de 2019). *Instituto Nicaragüense de Turismo* . Obtenido de <https://www.intur.gob.ni/estadisticas-de-turismo/#tab-5f7d0950522d5-1>
- Academia Formación . (11 de 2022). *Curso de Atención al Cliente*. Obtenido de Academia Formación : https://academia-formacion.com/wp-content/uploads/2022/11/MANUAL-DEL-CURSO-DE-ATENCIO%CC%81N-AL-CLIENTE_.pdf
- Agüera, F. (18 de Mayo de 2016). *Redalyc*. Obtenido de El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso: <https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>
- Alba, C. A., Román Hernández, M., Suárez Medina, R., & Alonso Uría, R. (2021). Conducta suicida adolescencia y riesgo. *Revista Rev cubana Med Gen Integr.*, 11(2), 939. Obtenido de <https://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/939/1165>
- Alvarado, J. L., Cajina, J. J., & Hernández, R. I. (8 de FEBRERO de 2022). *Estructura organizativa y gobierno corporativo*. Obtenido de Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/17392/1/17392.pdf>
- Álvarez-Hernández, G., & Delgado-DelaMora, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos.El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía. *Boletín Clínico Hospital Infantil del Estado de Sonora*, 32(1), 26-34. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfon/bis-2015/bis151f.pdf?fbclid=IwAR207y5hAvlTMIFD7xdq1CIpxSP2aOfOp6Rvwq9GIW7TYFh7RmyF0vIVE9k>
- Anhar, L. (12 de Diciembre de 2001). *Hospitalitynet*. Obtenido de Hospitalitynet: <https://www.hospitalitynet.org/editorial/4010409.html>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.

- Asana. (7 de Octubre de 2022). *Teoría de la contingencia de Fiedler: un estilo de liderazgo para cada situación*. Obtenido de asana: <https://asana.com/es/resources/fiedlers-contingency-theory>
- Asana II. (17 de Agosto de 2022). *Estructura organizativa: 10 formas de organizar el equipo*. Obtenido de 2023 Asana, Inc.: <https://asana.com/es/resources/team-structure>
- Banco Central de Nicaragua . (Junio de 2020). *Banco Central de Nicaragua*. . Obtenido de https://www.bcn.gob.ni/publicaciones/periodicidad/trimestral/cuentas_nacionales/cuentas_nacionales_1.pdf
- Barba, A. (2022). Frederick Winslow Taylor y la Administración científica: Contexto, Realidad y mitos. *Revista Gestión Y Estrategia*, (38), 17-30.
- Báron, O. P. (2000). Adolescencia y Suicidio. *Psicología desde el Caribe*, 6(1), 48-69.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Becerra, M. (2009). Turismo y trabajo: Una aproximación desde el mercado hotelero. *Revista de estudios regionales y mercado de trabajo* (5), 71-86.
- Boutique & Lifestyle Leaders Association. BLLA (2009). Boutique Lifestyle Leaders Association. Obtenido de BLLA: <https://blla.org/>
- British Library. (s.f.). *Elton Mayo: El pensador de los experimentos de Hawthorne*. Obtenido de British Library: <https://www.bl.uk/people/elton-mayo>
- Carro, F., & Caló, A. (7 de Diciembre de 2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor*. Obtenido de “Autores clásicos en Administración (1880-1960). Revisión crítica de sus enfoques y análisis de su impacto en: <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Carro.pdf>
- Cervera, R. (2010). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Chavéz, José. (s,f). *CEUPE | Centro Europeo de Postgrado y Empresa*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/hotel.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Monterrey, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Chiavenato, I. (2013). *Teoría General de la Administración Séptima edición*. Cuajimalpa, México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2022). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe*. Obtenido de Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza : <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-lucha-contra-la-pobreza-y-para-el-desarrollo-humano-2022-2026-de-nicaragua>
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo*. Córdoba: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.
- Cornejo, C., Rivera, L., & Rodríguez, A. (1 de Febrero de 2022). *Incidencia del COVID-19 en la estructura organizacional de las cafeterías Don Luis y Coffee & Cocktails*. Obtenido de Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni>
- DeCarlo, M. (31 de octubre de 2022). *Muestreo en investigación cualitativa*. Obtenido de LibreTexts: https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigacion_Cualitativa/Muestreo/Muestreo_en_investigacion_cualitativa
- Delpin, N. (2018). *Hotel Boutique: ZerHotel*. Obtenido de Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/167995/Delpin%20Redondo%20Nicolas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los Recursos Humanos*. Aravaca (Madrid): McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Escobedo, C. L., & Quiñones, M. (Abril de 2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos. Obtenido de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARCIA_QUIÑONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, A., Martínez, B., & Castillo, B. (Marzo de 2021). *Repositorio UNAN*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/15643/1/20188.pdf>
- Faraldo, J. M., & Rodriguez, C. (2014). *INTRODUCCIÓN A LA HISTORIA DEL TURISMO*. España: ALIANZA EDITORIAL.

- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general: previsión, organización, mando, coordinación, control* (Vol. 4). París, Francia: Dunod Editorial . Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Revista Didasc@lia: Didáctica & Educación*, 62-79.
- Ferrada, R. (2009). *El modernismo como proceso*. Obtenido de *Literatura y Lingüística*: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/lyl/n20/art04.pdf>
- Ferreira, H., Melo, R., & Oliveira, A. (2021). Organigramas: la importancia de la sectorización y la definición de cargos y funciones en las empresas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Año 06, Ed. 03, Vol. 07, , 124-138.
- Figuerola, N. (4 de Marzo de 2015). ¿Es factible una Holocracia organizativa ? Obtenido de WordPress: <https://articulosbm.files.wordpress.com/2015/03/holocracia.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Tesseo, UAI, Editorial, 2018. Obtenido de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Primera Edición* . Huancayo: Universidad Continental.
- Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del Conocimiento*, 318-329.
- Gaviria, L. (1 de Julio de 2020). *El perfil de un buen colaborador*. Obtenido de *inteligencia e innovación*: <https://www.inteligenciaeinovacion.com/post/el-perfil-de-un-buen-colaborador>
- George, C. S., & Álvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo (2a. edición)*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- HAYS. (13 de Julio de 2023). Autogestión: un diferencial importante en tu carrera. Obtenido de LinkedIn.: <https://es.linkedin.com/pulse/autogesti%C3%B3n-un-diferencial-importante-en-tu-carrera-hays>
- Henderson, J. C. (2011). Hip heritage: The boutique hotel business in Singapore. . *Tourism and Hospitality Research*,, 74-81.
- Hernández, J. (2018). *MODELOS DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO*:. Obtenido de Universidad del Valle,Univalle:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18818/CB-0586735.pdf?sequence=1>

- Hollander, J. (16 de Febrero de 2023). HotelTechReport. Obtenido de Más de 50 estadísticas de hospitalidad que debe conocer (2023): <https://hoteltechreport.com/es/news/hospitality-statistics>
- II, J. P. (27 de septiembre de 2001). *Jornada mundial del turismo*. Obtenido de https://w2.vatican.va/content/john-paul-ii/es/messages/tourism/documents/hf_jp-ii_mes_20010619_giornata-mondiale-turismo.html
- Instituto Nicaraguense de TuRISMO. (Mayo de 2019). *Mapa Nacional de Turismo*. Obtenido de Matagalpa- Informacion. : <https://www.mapanicaragua.com/departamentos/index?id=135>
- KENJO. (2023). *Guía de evaluación de desempeño para recursos humanos*. Obtenido de KENJO: <https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos>
- La Boella. (18 de Febrero de 2016). *La Boella*. Obtenido de Las características de un verdadero hotel boutique: <https://www.laboella.com/caracteristicas-hotel-boutique/>
- La Gaceta. (21 de Agosto de 2019). REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA. *REGLAMENTO DE HOSPEDERÍA*. Managua, Nicaragua.
- Leaño, J., Molina, C., Parada, J., & Soriano, S. (11 de Marzo de 2022). *Incidencias del Covid-19 en el Sector de Hotelería y Turismo - Gerencia Empresarial*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/46970>
- Ledesma, D., & Vanegas, M. G. (2022). *La Gestión de Talento Humano en las empresas medianas y grandes dentro del sector manufacturero en la ciudad de Cuenca*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana - UPS: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22478/1/UPS-CT009733.pdf>
- Licari, S. (8 de Noviembre de 2022). *Los 7 métodos de evaluación de desempeño laboral*. Obtenido de HubSpot, Inc.: <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Barcelona: Edifici B · Campus de la UAB.
- Martín, J. (22 de octubre de 2019). *El legado de Taylor: la administración científica del trabajo*. Obtenido de Consultores Empresariales Reunidos de Madrid, S.A.: <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>

- Mauleón, R. (7 de agosto de 2023). Organigrama circular: características, ejemplos y quiénes lo usan. Obtenido de Sesame HR : <https://www.sesamehr.mx/blog/organigrama-circular-caracteristicas/#:~:text=Empresas%20modernas%20y%20organizaciones%20innovadoras,y%20el%20trabajo%20en%20equipo.>
- Melo, L., Barrera, M., & Franconetti, J. (2021). Los hoteles boutique como forma de recuperación activa del patrimonio histórico-cultural en Palma de Mallorca, España. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8274956>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Dela Univerisidad de La Plata.
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 78, enero-junio, 2015, 162-173.
- Muñoz de Escalona, F. (Febrero de 2015). *Revistas Estudios Turisco*. Obtenido de Turismo y Desarrollo: https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/69869.pdf
- Oliveira, F., & Fraiz, J. (2020). Determinantes preferenciales en hoteles boutique en la Región Norte de Portugal. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168013/html/>
- OMT, Organización Mundial del Turismo,. (2022). *145 KEY TOURISM STATISTICS*. Madrid : DOI.
- Organización de las Naciones Unidas,ONU. (24 de mayo de 2022). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.un.org/es/>: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept. .

- Ostelea. (12 de 01 de 2021). *El viajero de negocios, perfil y preferencias*. Obtenido de Ostelea | Tourism Management School: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/el-viajero-de-negocios-perfil-y-preferencias>
- Pastrán, R. (10 de Febrero de 2021). *Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito Estelí, II Semestre 2020*. Obtenido de Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/15521/1/20286.pdf>
- Peña, S. (2016). *TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. Obtenido de DocPlayer.es: <https://docplayer.es/21587863-Teoria-general-de-la-administracion.html>
- Pérez Herrera, J. F. (24 de julio de 2020). *Teoría de Fayol, funciones y principios de administración*. Obtenido de Lean Construction México: <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Obtenido de SciELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es.
- Pérez, A. (26 de Abril de 2021). *Tipos de estructuras organizativas.Cuál es la mejor para tu empresa*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>
- Picado Juárez, A., & Golovina, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-ESTELÍ Año 10 | Edición especial: artículos de revisión documental*, 96-114.
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico Empresarial*. Colombia: Fondo editorial Areandino.
- Revfine. (15 de junio de 2023). *Revfine*. Obtenido de Significado del hotel: aprenda sobre todos los tipos de hoteles: <https://www.revfine.com/es/hotel-significado/>
- Riaza, Á. A. (29 de Abril de 2020). *Qué es la estructura organizacional*. Obtenido de Bizneo HR.: <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>
- Riquelme-Castañeda, J. A., Meza-Martínez, A. E., & Carvalho, R. J. (2022). Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información tecnológica*, 33(2), 321-330. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200321>
- Rizo, K., Deysi, M., & Valdez, J. (Febrero de 2023). *Desarrollo de habilidades gerenciales*. Obtenido de Repositorio Institucional de la UNAN-Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación de México. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. DF, México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Sancho, A. (1994). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Santander. (10 de diciembre de 2021). Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones. Obtenido de Santander Universidades: <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- STR . (2011). *STR CoStar*. Obtenido de https://str.com/search?search_api_fulltext=Boutique
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires : Editorial Ateneo: Buenos Aires.
- TeamEQ . (13 de Julio de 2018). *Comunicación persuasiva y asertiva para un liderazgo eficaz*. Obtenido de Blog TeamEQ: <https://teameq.net/blog/desarrollo-liderazgo/comunicacion-persuasiva-y-asertiva-para-un-liderazgo-eficaz/?lang=es>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México D.F. – México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Toto, A. (23 de Mayo de 2023). *Los mejores hoteles boutique en Austin, desde propiedades retro-chic hasta fincas glamorosas*. Obtenido de Condé Nast Traveler : <https://www.cntraveler.com/gallery/best-boutique-hotels-in-austin>
- Villar del Saz Asensio, V. (24 de Junio de 2022). *El Turismo de lujo y sus variantes a nivel mundial*. Obtenido de uniovi.es: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/64169/TFG_VanesaVillardelSazAsensio.pdf?sequence=4
- Zendesk. (13 de Marzo de 2023). *12 tipos de clientes en hotelería y cómo ofrecerles el mejor servicio*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-en-hoteleria/>