



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL ARTÍCULO**

**RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES DEL SECTOR  
HOTELERO DE LA CIUDAD DE MANTA**

**AUTORA**

Ing. San Martín Montero Wendy Yadira

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE ARTÍCULO  
PROFESIONAL DE ALTO NIVEL**

Previo a la obtención del grado académico en  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN  
GESTIÓN DE LAS PYMES**

**TUTORA**

PhD. Lovato Torres Sofía Georgina

**La Libertad, Ecuador**

**Año 2026**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti  
COORDINADORA DEL PROGRAMA**

---

**PhD. Sofía Georgina Lovato Torres  
TUTORA**

---

**PhD. Ibett Mariela Jácome Lara  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Mgtr. Isauro Honorio Domo Mendoza  
DOCENTE ESPECIALISTA**

---

**Ab. María Rivera González, Mgtr.  
SECRETARIA GENERAL  
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por **WENDY YADIRA SAN MARTIN MONTERO**, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Gestión de las Pymes.

**TUTORA**

---

PhD. Sofía Georgina Lovato Torres

**20 días del mes de febrero del año 2026**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, WENDY YADIRA SAN MARTIN MONTERO**

**DECLARO QUE:**

El trabajo de Titulación, (Resiliencia organizacional en las Pymes del sector hotelero de la ciudad de Manta) previo a la obtención del título en Magíster en Administración de Empresas mención Gestión de las Pymes, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 20 días del mes de febrero del año 2026

**LA AUTORA**

---

**Ing. Wendy Yadira San Martin Montero**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, WENDY YADIRA SAN MARTIN MONTERO**

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

La Libertad, a los 20 días del mes de febrero del año 2026

**LA AUTORA**

---

**Ing. Wendy Yadira San Martin Montero**

## RESUMEN

La resiliencia organizacional es la capacidad que tienen las instituciones para anticipar y recuperarse ante eventos disruptivos que alteran su funcionamiento normal. En el entorno de Manta, esta competencia es determinante para que las pequeñas y medianas empresas hoteleras logren mantener su operatividad frente a las constantes fluctuaciones del mercado y crisis del entorno. Con base en esto, el objetivo general de la presente investigación fue analizar los procesos de resiliencia organizacional en las PYMES del sector hotelero de la ciudad de Manta desde una perspectiva cualitativa. Se empleó un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico y de campo de alcance exploratorio-descriptivo, utilizando grupos focales y entrevistas semiestructuradas a una muestra de 32 participantes, cuyos datos fueron procesados mediante el software Atlas.ti. El principal resultado identificó una transición en las amenazas críticas, donde la inseguridad ciudadana desplazó a los riesgos sanitarios, evidenciándose además una brecha operativa caracterizada por la agilidad en ventas digitales frente al estancamiento de la inversión en infraestructura física. Se concluyó que la resiliencia en estas organizaciones operó como un mecanismo de supervivencia reactiva y empírica, sustentada en la multifuncionalidad del personal y el compromiso emocional de los propietarios, ante la carencia de una planificación estratégica formalizada para la gestión de crisis.

**Palabras clave:** resiliencia organizacional, PYMES, sector hotelero, inseguridad ciudadana, gestión de crisis.

## ABSTRACT

Organizational resilience is the ability of institutions to anticipate and recover from disruptive events that alter their normal functioning. In the environment of Manta, this competence is decisive for small and medium-sized hotel enterprises to maintain their operations in the face of constant market fluctuations and environmental crises. Based on this, the general objective of this research was to analyze the processes of organizational resilience in SMEs of the hotel sector in the city of Manta from a qualitative perspective. A qualitative approach was employed with a phenomenological and field design of exploratory-descriptive scope, using focus groups and semi-structured interviews with a sample of 32 participants, whose data were processed using Atlas.ti software. The main result identified a transition in critical threats, where citizen insecurity displaced health risks, further revealing an operational gap characterized by agility in digital sales versus stagnant investment in physical infrastructure. It was concluded that resilience in these organizations operated as a reactive and empirical survival mechanism, sustained by staff multifunctionality and the emotional commitment of the owners, in the absence of formalized strategic planning for crisis management.

**Keywords:** organizational resilience, SMEs, hotel sector, citizen insecurity, crisis management.

# CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN PARA PUBLICACIÓN



Sociedad académica de redes de revistas científicas e Investigación



REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA  
"YACHASUN" - ISSN: 2697-3456

**Certifico que el artículo científico:**

**“ RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LAS PYMES DEL SECTOR  
HOTELERO DE LA CIUDAD DE MANTA ”**

De autoría:

**San Martín-Montero Wendy Yadira; Lovato-Torres Sofía Georgina.**

Habiéndose procedido a su revisión y analizados los criterios de evaluación realizados por los revisores pares externos vinculados al área de experticia del artículo científico, ajustándose el mismo a las normas que comprende el proceso editorial, se da por aceptada la publicación en el Vol. 10, No. 18, Edición enero – junio 2026, de la REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA "YACHASUN" - ISSN: 2697-3456, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: Redalyc, Latindex Catálogo 2.0, ROAD, Dialnet, Crossref, MIAR, REDIB, BASE, Google Académico, PKP Index, EZ3, LATIN REV, AURA, ESJI, DRJI, Open Academic Journal Index (OAJI.net), Scientific Indexing Services (SIS), CiteFactor, ResearchGate, WorldCat, y para que así conste, firmo la presente en la ciudad de Manta, a los 20 días del mes de febrero del año 2026.

Dra. Rosa Victoria González Zambrano. PhD.

**Directora de Revista Científica YACHASUN**

**Teléfono:** (05) 245-6750

**Correo:** publicaciones@soarci.us

**Web:** www.soiarci.us

Nombre de la revista	REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456 <a href="https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun">https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun</a>
----------------------	--