



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES  
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:  
LICENCIADO EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DEL USO DE TECNOLOGÍAS INTERNAS EN HOTELES DE LA ZONA  
URBANA DEL CANTÓN PORTOVIEJO**

**ESTUDIANTE:**

**FABIÁN STEVE MENDOZA OÑATE  
XAVIER ANDRÉS RIVADENEIRA PINCAY**

**TUTOR:**

**ING. FERNANDO MACÍAS MENDOZA**

**MANTA – MANABI – ECUADOR**

## CERTIFICACION DEL TUTOR

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría del estudiante **Mendoza Oñate Fabián Steve**, legalmente matriculado/a en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2022-2023(2), cumpliendo el total de 384 horas cuyo tema del proyecto es **“Diagnostico del uso de tecnologías internas en hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de julio del 2023

Lo certifico,

Ing. Macías Mendoza Fernando, Mg

**Docente Tutor**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría del estudiante **Rivadeneira Pincay Xavier Andrés**, legalmente matriculado/a en la carrera de Hospitalidad y Hotelería, período académico 2022-2023(2), cumpliendo el total de 384 horas cuyo tema del proyecto es “**Diagnostico del uso de tecnologías internas en hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo**”

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 10 de julio del 2023

Lo certifico,

Ing. Macías Mendoza Fernando, Mg  
**Docente Tutor**

## APROBACION

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “DIAGNÓSTICO DEL USO DE TECNOLOGÍAS INTERNAS EN HOTELES DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN PORTOVIEJO.” ha sido realizado y concluido por los estudiantes Fabián Steve Mendoza Oñate y Xavier Andrés Rivadeneira Pincay; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

\_\_\_\_\_  
Ing. Diego Guzmán

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Ing. Lizandro Molina Sabando

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE  
DE TITULACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Ing. Mauricio Becerra Ávila

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
DE TITULACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Ing. Fernando Macías Mendoza

**DOCENTE TUTOR DE  
TITULACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Fabián Mendoza Oñate

**ESTUDIANTE**

\_\_\_\_\_  
Xavier Rivadeneira Pincay

**ESTUDIANTE**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis, en primer lugar, a Dios, fuente inagotable de mi inspiración y guía. A mi inquebrantable madre, pilar constante en mi vida, cuyo amor y dirección me ha impulsado a crecer y a ser la mejor versión de mí mismo. También rindo homenaje a mi abuela, cuya presencia cada mañana durante mis estudios fue un bálsamo de sabiduría y ternura.

A mi hijo, quien ilumina cada paso de mi camino y es el testimonio viviente de determinación y amor, me motiva a superar las dificultades y a aspirar siempre a un horizonte más próspero. Agradezco también a mi esposa, que, en una parte crucial de esta travesía, estuvo a mi lado, aportando su apoyo y comprensión.

Y a mis fieles compañeros caninos, que, con su incondicional cariño y lealtad, han ofrecido consuelo en los momentos más difíciles y alegría en los días más soleados.

.....

Mendoza Oñate Fabián

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia y amigos por su incondicional apoyo emocional y motivacional. Su aliento constante y su fe en mí fueron fuentes de inspiración y fortaleza en los momentos más desafiantes.

A mis compañeros de clase y colegas, quienes contribuyeron con valiosas ideas y discusiones enriquecedoras, y a todos aquellos que participaron en las entrevistas y encuestas, proporcionando datos fundamentales para mi investigación.

Finalmente, deseo expresar mi gratitud a todas las fuentes bibliográficas y documentales cuyas contribuciones sentaron las bases para mi trabajo y me permitieron profundizar en el conocimiento existente.

A todas estas personas y entidades, mi más sincero agradecimiento. Gracias por ser parte de este importante capítulo de mi vida académica, el cual les dedico de todo corazón.

.....

Rivadeneira Pincay Xavier

## AGRADECIMIENTO

Deseamos transmitir nuestra más sincera gratitud a cada individuo que, con esfuerzo y dedicación, ha jugado un papel esencial en la culminación de esta tesis de grado.

Un reconocimiento especial al Ingeniero Fernando Macías, nuestro mentor en esta travesía académica. Agradecemos su dirección certera y su respaldo constante. Cada pieza de conocimiento y consejo de su parte fue crucial para el óptimo desarrollo y la fructífera finalización de nuestra investigación.

Extendemos nuestro agradecimiento a los profesores y académicos que generosamente compartieron su sabiduría y experiencia, dotándonos de una formación profesional robusta y revelando nuevas dimensiones y enfoques en nuestra especialidad. La docencia es un noble arte, y hemos tenido la fortuna de cruzarnos con maestros que hacen de este camino un hermoso viaje de aprendizaje. Su pasión y dedicación son testimonios de lo grandioso que puede ser la educación. ¡Nuestro más cordial agradecimiento!

.....

Mendoza Oñate Fabián

.....

Rivadeneira Pincay Xavier

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procesos de gestión informática que aplican los hoteles en relación al uso de tecnologías y tendencias internas en hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo, donde son las Tecnología de la Información que benefician al desarrollo empresarial, en este caso en los Hoteles de Portoviejo, lo cual se busca en ello, una mejora a la gestión, productividad y competitividad en sus establecimientos. Por lo tanto, se empleó la metodología cuantitativa y cualitativa, para reconocer la competitividad del sector hotelero del cantón Portoviejo, donde como muestra se identificó 4 hoteles 3 y 4 estrellas de la ciudad de Portoviejo como es el Hotel "Máximo" , Boston, Ceibo Dorado y Ceibo Real, lo cual se dio como resultado que no cuentan con las suficientes herramientas internas para la gestión hotelera, que beneficien a su establecimiento, ya que mayormente solo utilizan redes sociales, más no herramientas internas como el uso de las TICs en gestión hotelera, para que así les favorezca en mejorar su gestión de reservas y su forma de atención al cliente, concluyendo que se debe invertir en ampliar su conocimiento en la aplicación de las Tics y la capacitación también de personal, para lograr acaparar también una mejor imagen en tendencias, en el sector turístico hotelero en la ciudad de Portoviejo.

### **Palabras clave:**

Hoteles; TICs; Competitividad;Tendencias

## ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the computer management processes applied by hotels in relation to the use of technologies and internal trends in hotels in the urban area of the Portoviejo canton, where Information Technology benefits business development, in this case in Portoviejo Hotels, which is sought in it, an improvement in management, productivity and competitiveness in their establishments. Therefore, the quantitative and qualitative methodology was used to recognize the competitiveness of the hotel sector of the Portoviejo canton, where as a sample, 4 3 and 4 star hotels in the city of Portoviejo were identified as the Hotel "Máximo", Boston , Ceibo Dorado and Ceibo Real, which resulted in the fact that they do not have the necessary internal tools for hotel management, which benefit their establishment, since they mostly only use social networks, but not internal tools such as the use of ICT in hotel management, so that it favors them in improving their management of reservations and their form of customer service, concluding that they must invest in expanding their knowledge in the application of ICTs and the training of personnel, in order to also monopolize a best image in trends, in the hotel tourism sector in the city of Portoviejo.

### **Keywords:**

Hotels; TIC; Competitiveness; Trends

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I .....	1
1. Introducción .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Pregunta de investigación .....	4
1.3. Objeto de estudio .....	4
1.4. Campo de acción .....	4
1.5. Variable independiente.....	5
1.6. Variable dependiente .....	5
1.7. Variable motivacional de localismo .....	5
1.8. Objetivos .....	6
1.8.1. Objetivo general.....	6
1.8.2. Objetivos Específicos .....	6
CAPÍTULO II .....	7
2. Marco Teórico.....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Tics.....	9
2.3. Procesos tecnológicos en la industria hotelera .....	10
2.3.1. Aplicaciones ofimáticas .....	10
2.3.2. Herramientas Asincrónicas.....	10
2.3.3. Herramientas Sincrónicas.....	10
2.4. Tecnologías internas.....	11
2.4.1. Software de Gestión Hotelera o Property Management System (PMS)	11
2.4.2. Sistema de Centralización de Reservas o Central Reservation Systems (CRS).....	11
2.4.2. Gestión de la Relación con el Cliente o Customer Relationship Management (CRM) .....	12
2.4.3. Yield & Revenue Management (Y&RM) .....	13
2.5. Importancia del uso de tecnologías internas .....	14
2.6. Implementación de las Tics en la industria hotelera.....	15
2.7. E-commerce y e-búshines.....	16
2.8. Tendencias internas en la aplicación de las Tics en la industria hotelera	16
CAPÍTULO III .....	18

3. Marco metodológico .....	18
3.1. Diseño de investigación .....	18
3.2. Tipo de investigación.....	18
3.3. Técnicas de recolección de información .....	18
3.4. Población y muestra.....	19
3.4.1. Población.....	19
CAPÍTULO IV .....	20
4.1. Caracterización de Hoteles en Portoviejo .....	20
4.1.1. Hotel “Máximo” .....	20
4.1.2. Hotel “Boston” .....	21
4.1.3. Hotel “Ceibo Real” .....	22
4.1.4. Hotel “Ceibo Dorado” .....	23
Encuesta dirigida a los propietarios/gerentes de hoteles urbanos de la ciudad de Portoviejo: Hotel Máximo, Hotel Boston, Hotel Ceibo Real, Hotel Ceibo Dorado .....	25
CAPÍTULO V .....	34
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	34
5.1. Conclusiones.....	34
5.2. Recomendaciones.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	37
ANEXOS .....	40

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Generalidades Hotel Máximo .....	20
Tabla 2 Generalidades Hotel “Boston” .....	21
Tabla 3 Generalidades Hotel “Ceibo Real” .....	22
Tabla 4 Generalidades Hotel “Ceibo Dorado” .....	23

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Cuál representa de manera más precisa la cantidad total de servidores web en funcionamiento en su hotel? .....	25
Gráfico 2 ¿En qué ámbito de su hotel se ha adoptado de manera más amplia la tecnología? .....	26
Gráfico 3 ¿Cuáles refleja(n) los medios de comunicación que emplea actualmente en el hotel? .....	26
Gráfico 4 Especifique otro .....	27
Gráfico 5 ¿Cuál emplea para facilitar la comunicación dentro y fuera del hotel? .....	27
Gráfico 6 ¿Cuál refleja adecuadamente el número de equipos informáticos disponibles para el uso interno en el hotel? .....	28
Gráfico 7 ¿Podría indicar cuál(es) de los siguientes servicios de tecnología de la información, proporcionados por entidades externas, se han incorporado en las operaciones del hotel? .....	29
Gráfico 8 ¿Cuál emplean en las operaciones diarias de su hotel? .....	29
Gráfico 9 ¿Cuál implementan en las operaciones diarias del hotel? .....	30
Gráfico 10 ¿Cuál utiliza de manera más prominente en la gestión diaria de su hotel? .....	30
Gráfico 11 ¿Qué métodos de comunicación asincrónica son utilizados con mayor frecuencia en su establecimiento hotelero para interactuar con los huéspedes? .....	31
Gráfico 12 ¿En cuál de las siguientes áreas considera que es necesario realizar mejoras para impulsar un mayor crecimiento en su establecimiento hotelero? .....	31
Gráfico 13 ¿Cuáles son los cambios observables posterior al implemento de las TiCs en el hotel? .....	32
Gráfico 14 ¿Estaría usted de acuerdo en incrementar el uso de tecnologías fortaleciendo el funcionamiento del hotel? .....	32

## CAPÍTULO I

### 1. Introducción

El servicio de alojamiento a nivel mundial es una tarea que requiere un amplio esfuerzo por parte de quienes trabajan en este sector, debido a la diversidad de pensamientos y gustos que tienen los visitantes, en Ecuador el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) ha determinado en base a amplios estudios, los lugares preferidos por los turistas que visitan el país. Estos lugares varían en cantidad debido a las amplias opciones que presenta el país para visitar que van desde hermosas playas hasta verdes y frondosos bosques donde se pueden visualizar diferentes especies de animales nativos.

Existen turistas que prefieren viviendas familiares para hospedarse, generando así, más opciones de alojamiento como pueden ser viviendas de amigos, conocidos, conocidos que optan por hoteles en sus diferentes categorías, dando así la facilidad de elegir en base a varios criterios de selección como pueden ser los económicos, los familiares, los de ubicación, de gustos, entre otros.

En Manabí, se ofertan paquetes de hospedaje a los turistas donde pueden elegir aventuras al gusto de cada persona, esto se debe a la diversidad de lugares que tiene la provincia para visitar, adicionalmente, se debe a la calidez con la cual son recibidos los turistas por el nativo manabita, tanto en los lugares de alojamiento como en sus actividades complementarias. Con esta información podemos determinar y entender claramente que los turistas en su mayoría prefieren el calor familiar y su hospitalidad por lo que consideran un mejor lugar las viviendas, ubicando en un segundo plano a los hoteles, considerando entonces que no solo

depende de una infraestructura y calidad de servicio brindada, sino que se necesita llegar a un estatus mucho más agradable y cálido para el turista, donde pueda hacer confortable su estadía, la calidad de servicios ofrecidos debe llegar a niveles de alta envergadura, y es desde este análisis que los lugares de alojamiento de la ciudad de Portoviejo han optado por adaptarse a los cambios necesarios para sus visitantes. Es desde este análisis que nace la importancia de tener un plan de mejoramiento por medio de tecnologías internas que le dé continuidad a la calidad en los servicios, no solo por el bienestar del lugar de hospedaje sino también por la imagen que se pueda llevar el visitante o turista.

### **1.1. Planteamiento del problema**

El sector hotelero hoy en día presenta un sin número de innovaciones tecnológicas a nivel mundial, donde esto lleva a tener un mejor mantenimiento de la calidad prestada a los clientes y la oferta de nuevos productos y servicios que mejoren la rentabilidad del sector, ya sea, reduciendo sus costes, con una óptima utilización de sus recursos, incrementando sus ingresos, haciendo que el cliente incremente el número de días de estancia en el hotel.

Donde este sector constituye en la actualidad uno de los sectores más dinámicos de la economía nacional e internacional, lo cual a partir del uso extensivo e intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics), es una industria sobre ruedas, con una creciente dependencia del nivel de conectividad de diferentes clientes (Duarte et al., 2019).

Ante lo planteado por Duarte et al., 2019, es importante mencionar que la industria hotelera depende de la distribución de la información sobre sus productos y servicios; los proveedores de productos turísticos han encontrado en las tecnologías nuevas vías de expandir sus canales de distribución, de manera que puedan captar clientes de una manera eficiente y efectiva.

Por ello como nos menciona la Entidad Pública Empresarial Red.es (2017), el desarrollo de la tecnología móvil, que en la actualidad permite la integración de servicios audiovisuales, el acceso a Internet desde el móvil o la realización de transacciones, entre otras funcionalidades, pueden ayudar a la incorporación de

nuevos servicios y formas de utilización válidas para el ámbito hotelero, y de esta manera llegando a fidelizar mejor a un huésped.

Sin embargo, la inversión en nuevas tecnologías en el sector representa un problema complejo para los gerentes de este sector. Sobre todo, ya que han presentado históricamente una falta de conocimientos sobre la tecnología, que impide poder evaluar el potencial estratégico de las Tics, dificultando encontrar razones empresariales que justifiquen la inversión, así como gestionarlas correctamente (Martínez, 2013).

En el caso de la ciudad de Portoviejo como ciudad y destino turístico, el incremento de clientes es importante para su competitividad que se está produciendo en este mercado, por ello es importante la innovación tecnológica para mejorar el conocimiento sobre las necesidades de los clientes y sus hábitos de consumo, la gestión adecuada de la información generada ante sus clientes y su personal.

## **1.2. Pregunta de investigación**

En base a lo plantado anteriormente se establece la siguiente problemática:  
¿Cómo influye el uso de tecnologías internas en hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo?

## **1.3. Objeto de estudio**

Uso de tecnologías internas

## **1.4. Campo de acción**

Hoteles de la zona urbana de la ciudad de Portoviejo

### **1.5. Variable independiente**

Tecnologías internas

### **1.6. Variable dependiente**

Hoteles de la ciudad de Portoviejo

### **1.7. Variable motivacional de localismo**

Hoteles con tecnologías internas innovadoras

Motivación del turista

Una ciudad más tecnológica en el área del turismo

Motivaciones de empuje-arrastre

Factibilidad de reservas

Clientes satisfechos

Empleadores capacitados

Innovación hotelera

Tecnologías verificadas

Fidelidad del cliente

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general**

Analizar la gestión informática que aplican los hoteles en relación al uso de tecnologías y tendencias internas en hoteles de la zona urbana del cantón Portoviejo

### **1.8.2. Objetivos Específicos**

- Realizar una revisión bibliográfica de las tecnologías y tendencias que utilizan los hoteles turísticos
- Caracterizar y realizar el empleo de las tecnologías internas o herramientas que utilizan los hoteles de la zona urbana en la ciudad de Portoviejo
- Determinar el impacto que genera las tecnologías internas en el sector hotelero de la zona urbana de la ciudad de Portoviejo

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

En una investigación de Madrid, de Figueroa & Talón (2007), en un entorno globalizado, el turismo se ha convertido en una industria intensiva en información y por tanto en una industria intensiva en la utilización de tecnología, como medio para la gestión adecuada de dicha información y la generación de conocimiento. Lo cual se presentan los resultados de la investigación llevada a cabo en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la Comunidad de Madrid en abril-mayo de 2006. En esta investigación se realizó un análisis sobre la inversión en Tics que estaban realizando estos hoteles y los efectos, relacionados con la productividad y calidad, que dichas inversiones producían y, entre otras, se llegó a la conclusión de la importancia de la conectividad entre Tics, para la generación de efectos positivos que incluso pueden ser origen de ventajas competitivas.

En ese ámbito en Argentina en la ciudad de la plata por Alagna (2020) tuvo como objetivo de estudio la Hotelería de la ciudad de La Plata. La misma es definida en función de lo informado en la web oficial del Ente Municipal de Turismo de dicha localidad. La investigación apunta a determinar el nivel de aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en los establecimientos hoteleros. Además, se busca descubrir si hay algún tipo de relación entre el grado de implementación de dichas tecnologías y ciertas características de los hoteles tales como antigüedad, cantidad de habitaciones o porcentaje de ocupación. Lo cual se pudo observar que un alto porcentaje de los hoteles encuestados consideran que las TIC son útiles y de gran ayuda, pero a pesar de esto se observó que en la ciudad se hace un uso deficiente de las herramientas que esta brinda, esto puede deberse a falta de conocimiento o de presupuesto para implementarlas. Ambas cuestiones pueden revertirse a partir de la intervención del sector público en común existentes entre los diversos establecimientos hoteleros, tales como las aplicaciones tecnológicas más utilizadas, sectores más relacionados con la tecnología, o

herramientas tecnológicas que no son implementadas por ningún encuestado. También se observa que los principales requerimientos informados por los hoteles para aplicar en mayor medida las TIC se relacionan con necesidades propias de las PYMES. Por último, se vincula y contrasta la teoría aplicada al trabajo con lo observado en la ciudad de La Plata.

En el marco de nivel nacional ecuatoriano, en la comuna de Montañita en un estudio realizado por Guerrero et al., (2019), la comuna de Montañita siendo un importante destino para los turistas, reconocido en América Latina, como un atractivo para quienes visitan la costa ecuatoriana. En la investigación se desarrolló un estudio sobre el uso de las TIC como una estrategia de marketing que contribuya a mejorar la competitividad del sector hotelero en la comunidad Montañita, en la provincia de Santa Elena, Ecuador. El objetivo de la presente investigación fue evaluar el uso de las Tics como estrategias para mejorar la competitividad del sector turístico hotelero de Montañita, Ecuador. La investigación tuvo como enfoque mixto, aplicada y descriptiva; donde se consultó información a partir de la demanda y oferta turística. Para el desarrollo del estudio fueron encuestados 393 turistas y entrevistados 43 gerentes/propietarios de establecimientos hoteleros. Los resultados de la aplicación de las encuestas reflejaron que la mayoría de los turistas obtienen información de Montañita es a través de Internet y casi todos los negocios disponen de al menos una computadora. El estudio demuestra la existencia de un grupo de barreras que no permiten mayor avance como son: problemas de seguridad, empresas no están preparadas para las ventas por internet, problemas de infraestructura tecnológica y falta de preparación del personal. Se propone la aplicación de un grupo de estrategias de marketing digital que se deben aplicar en el sector hotelero de la comuna de Montañita en busca de la mejora de la competitividad.

## 2.2. Tics

Como nos expresa Figueroa & Talón (2007) actualmente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, comúnmente conocidas como TIC, tienen un papel fundamental en el incremento de la competitividad, la mejora de la productividad y el incremento de la satisfacción de los clientes. Anteriormente a la aparición de estas tecnologías, eran las inversiones en maquinaria o en recursos humanos las que permitían mejorar a las empresas.

Desde la aparición de los ordenadores y especialmente de la generalización de su uso en el mundo empresarial a partir de la aparición de la microinformática en los años 80, estos han tenido un papel destacado en la gestión empresarial. Estas herramientas han permitido a las empresas disponer de sistemas de información capaces de recoger, almacenar y tratar grandes volúmenes de datos, pudiendo poner en práctica conceptos empresariales ya existentes con anterioridad pero que eran imposibles de implementar. Las tecnologías de la información son especialmente importantes en sectores como el hotelero, donde existe una estrecha relación entre la empresa y el cliente. La capacidad de poder recoger gran cantidad de datos de los clientes y extraer la información significativa proporciona al hotel un mejor conocimiento de los huéspedes, lo que implica la posibilidad de ofrecerles aquello que realmente desean, cosa que repercute en un mejor servicio y la consiguiente satisfacción de los clientes. Esto se puede traducir en una mayor fidelización y en una maximización de los beneficios obtenidos de cada cliente a lo largo de toda la relación comercial (Minghetti y Di Lucia 2002, Minghetti 2003, Piccoli et al. 2003, Law y Jogaratnam 2005)

## **2.3. Gestión informática en la industria hotelera**

### **2.3.1. Aplicaciones ofimáticas**

Siendo una recopilación de programas, empleados en oficinas, optimizando, los procedimientos y tareas relacionadas, en el caso de la industria hotelera siendo necesario la implementación de una base de datos, almacenando detalles necesarios para apoyar los procesos y operaciones de negocio de una empresa, normalizando los datos, facilitando su manejo, control y análisis, generando información de apoyo (Santamaría, 2009).

### **2.3.2. Herramientas Asincrónicas**

Según Oliveros (2017), define a estas como entornos virtuales, permitiendo interacción permanente entre el cliente y la empresa hotelera, logrando el acceso de forma permanente, manteniendo espacios accesibles a diversos grupos de interés, facilitando la personalización de los servicios brindados, empleándose comúnmente la página web, correo electrónico, blog electrónico, YouTube.

### **2.3.3. Herramientas Sincrónicas**

Permitiendo el intercambio, fomentando la iniciativa y afianzando las relaciones y los niveles de confianza adquiridos previamente por los distintos grupos de interés de la organización hotelera, permitiendo el intercambio, fomentando la iniciativa y afianzando las relaciones y los niveles de confianza adquiridos previamente por los distintos grupos de interés de la organización hotelera (Herrera, 2014).

## **2.4. Tecnologías internas aplicadas en gestión hotelera**

Las siguientes Tics esenciales para una gestión adecuada de la información.

### **2.4.1. Software de Gestión Hotelera o Property Management System (PMS)**

Son programas informáticos o software que facilitan la gestión diaria de los alojamientos turísticos (hoteles, apartamentos, etc.).

El objetivo de un PMS es la automatización de ciertos procesos desarrollados para la prestación de servicios hoteleros, que podemos dividir en dos tipos:

- (1) Gestión de “back - office”: reservas de los clientes, contratos con agencias de intermediación, gestión comercial, de RRHH, financiera, contable, etc.;
- (2) Gestión “front-office”: recepción, conexiones telefónicas, facturación, supervisión nocturna, gobernanta, etc.

### **2.4.2. Sistema de Centralización de Reservas o Central Reservation Systems (CRS)**

Es una ubicación central que controla y actualiza adecuadamente el inventario de habitaciones y precios. La mayor parte de las oficinas de reserva centralizadas, utilizan los sistemas de reserva por ordenador para almacenar y procesar las reservas (Jafari, 2000), que suelen estar vinculadas a GDS, IDSs, call centers, etc. Los CRSs permiten a los hoteles: alimentar automáticamente la disponibilidad de habitaciones y precios en los distintos canales de distribución; cerrar ventas; colocar ofertas y promociones; y realizar una comercialización distinta y personalizada por canal.

La información generada por estos canales de distribución, permite el control de la oferta y la demanda y por tanto la maximización del precio de venta y de la venta por cada canal. Pero para ello el CRS debe actualizarse a medida que los canales de distribución evolucionan y la tecnología permite la aparición de nuevos canales y la mejora de la conectividad entre hoteles, intermediarios y clientes finales.

En términos generales los CRS se deben de comunicar con:

- Página web hotel / cadena hotelera
- Global Distribution Systems (GDSs) (Ej. Amadeus, Galileo, etc.)
- Canales de Distribución en Internet o Internet Distribution Systems (IDSs) (Ej. [www.expedia.com](http://www.expedia.com), [www.ratestogo.com](http://www.ratestogo.com), [www.rumbo.com](http://www.rumbo.com), [www.lastminute.com](http://www.lastminute.com), etc.)

Otras centrales de reservas:

- Consorcios de Empresas Independientes (Ej. Hotusa, El Corte Inglés, Transhotel, etc.)
- Compañías de Representación (Ej. Utell, Keytell, Summit, Leading Hotels of the World, etc.)

#### **2.4.2. Gestión de la Relación con el Cliente o Customer Relationship Management (CRM)**

El concepto de CRM surgió a mediados de los noventa cuando la fidelización de los clientes, captó la atención de las empresas, aunque la aparición de Internet ha favorecido su desarrollo, por la facilidad de acceso a la información. Actualmente, existe una gran confusión a la hora de definir CRM, al igual que sucede con otras herramientas de gestión como el Y&RM, se cae en el error de utilizar el término CRM tanto para designar la estrategia de negocio como su software. Otras veces, se confunde el concepto de CRM, con una de sus herramientas principales que es el Data Mining (proceso de captación de datos) o el Data Warehouse (proceso de

almacenamiento de datos) y en otras ocasiones, la misma confusión surge cuando se habla de Marketing Relacional.

Son numerosas las definiciones de CRM que podemos encontrar y (Jones, 2000) define el CRM como:

“una estrategia de negocio basada en una filosofía y cultura orientada al cliente cuyo principal objetivo es la selección y gestión del mismo con el fin de optimizar su valor a largo plazo”.

Su objetivo principal es obtener información estratégica para conocer quiénes son sus clientes y donde se encuentran, de esta manera se podrán establecer comunicaciones personalizadas para lograr la fidelización de los mismos y, por otro lado, este conocimiento facilitara la adecuación de nuestro producto, a una demanda variable.

### **2.4.3. Yield & Revenue Management (Y&RM)**

El concepto de Y&RM generalmente aceptado es el de Kimes (1997) “un método de apoyo que permite a la empresa vender el número de unidades adecuadas, al tipo de consumidor conveniente, en el momento preciso y al precio pertinente”.

El problema proviene, por tanto, de determinar la cantidad a vender, el precio y el segmento de mercado adecuado”. Según Jones (2000) la implantación de Y&RM mejora las actuaciones empresariales desde tres puntos de vista:

- (1) en el conocimiento que tenemos de nuestro cliente;
- (2) en la gestión de la información, permitiendo incrementar la eficiencia a la hora de manipular datos y crear estimaciones de demanda, que permitan ajustar los precios; y (3) en la previsión de los efectos de los cambios en reservas.

Los efectos positivos de la utilización de Y&RM son evidentes a medio plazo (Jones, 2000) y distribuidores de este tipo de herramientas, aseguran que puede incrementar entre un 3,5 y un 5 por ciento, el precio medio por habitación en los primeros doce meses y RM System habla de aumentos de ventas entre el 3 y 8 por

ciento y del 50 al 100 por ciento del beneficio. Aunque para González, Talón y Figueroa (2004), en el sector hotelero español existen dos dificultades añadidas para la implementación del Y&RM: (1) dificultad de variar el modelo de gestión tradicional de las reservas en el personal y (2) clientela no habituada a esta práctica. Afortunadamente, esto está cambiando.

## **2.5. Importancia del uso de tecnologías internas**

Como nos menciona Martínez (2013) los sistemas de información de este sector con el sector manufacturero, parece que en el sector manufacturero se han llevado a la práctica con anterioridad teorías, conceptos y metodologías existentes y que las tecnologías de la información, TI, han permitido aplicar (Hjalager, 2010) . Así como en el sector manufacturero el uso de tecnologías está claramente asociado a la productividad, en el sector servicios en un primer momento se ha relacionado con la creación y la mejora de la calidad de los servicios (Law & Logaratnam, 2005). Algunos autores consideran que las empresas del sector servicios presentan más problemas en traducir las inversiones en Tics en resultados, aun invirtiendo igual o más que otros sectores. (Martínez, 2013)

También existen los sistemas integrales tipo ERP. Estos sistemas crecieron a partir de los sistemas de producción MRP, hasta englobar la mayoría de actividades de la empresa: contabilidad, gestión financiera, producción, ventas y distribución, recursos humanos, logística y otras funcionalidades relacionadas con proveedores y clientes (Kumar & Maheshwari, 2002). Son ampliamente aceptadas las ventajas

de contar con un sistema integral, como son la mejora de la comunicación entre departamentos o unidades funcionales de la empresa, la mejora de la productividad o la posibilidad de tener una visión global de la empresa lo que facilita por ejemplo la toma de decisiones

Parece fundamental que tengan las capacidades y la formación necesaria para ser capaces de gestionar los proyectos en TI, entendiendo las necesidades de la empresa, de forma coordinada con los jefes del resto de las áreas. Deben disponer de recursos humanos suficientes con conocimientos en TI que permitan integrar correctamente estas tecnologías dentro del funcionamiento de la empresa (Bharadwaj 2000). Disponer de estos recursos humanos no siempre es sencillo, por lo que resulta una prioridad Otro de los problemas es la formación del resto del personal, que en el sector no suele presentar un nivel educacional alto, de manera que la explotación del sistema de información sea eficiente. De hecho, en algunos estudios se considera la falta de una correcta formación, la cual no siempre recibe la atención que requiere, una de las barreras a la adopción de nuevas tecnologías. (Martínez, 2013)

## **2.6. Implementación de las Tics en la industria hotelera**

Aportando un valor para los clientes, la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como herramientas, que satisfacen los requerimientos del mercado, siendo una innovación tecnológica básica, en la gestión de las empresas, siendo estas turísticas o no, facilitando la comunicación entre clientes, empresas e instituciones, centrándose en la gestión hotelera, en países en desarrollo de la actividad turística, centrándose en destinos de Latinoamérica y el Caribe, en donde las aplicaciones y avances tecnológicos suelen ser administrados por grupos hoteleros internacionales (Alfonso, Oviedo, & Mella, 2019) .

## **2.7. E-commerce y e-búshines**

Aportando oportunidades en el desarrollo empresarial, la reducción de costes operativos, aumentando el flujo y control de la información, facilitando las decisiones de internacionalización, flexibilidad y adaptación al entorno cambiante, comprendiendo al e-commerce, comprendiendo el conjunto de actividades directamente relacionadas con las transacciones comerciales efectuadas a través de sistemas telemáticos (Carrasco, 2018) .

Dentro del comercio electrónico (Martín, 2009), se diferencian el B2B, siendo transacciones entre empresas, el B2C, refiriendo el tipo de operaciones realizadas entre empresas y consumidores finales, y el C2C, representa las operaciones realizadas entre particulares, como las subastas.

(Molinaria, 2010), menciona que las reservas de plazas hoteleras generadas por vías telefónicas, han disminuido, en relación a las preferencias actuales en gestión de manera on-line, por medio de la página web del establecimiento o webs especializadas en el tema a las cuales el hotel se inscribe.

## **2.8. Tendencias internas en la aplicación de las Tics en la industria hotelera**

Los establecimientos hoteleros, siendo un mercado competitivo, en donde la oferta super a la demanda, es necesario aumentar la competitividad, en donde es primordial la diferenciación del producto y personalizarlo, logrando esto por el implemento de las redes sociales, páginas web y blogs, posibilitando la obtención y el intercambio de grandes cantidades de información, siendo útil y sencillo, en donde la información permite a los hoteles el configurar su producto de acuerdo a las preferencias y gustos de los clientes (Fernández R. , 2011) .

El entorno del sector turístico con el avance de las Tics, se encuentra influenciado, evidenciándose un incremento y mejora de los flujos de información en el sector,

siendo un producto heterogéneo, por la diversidad de elementos que procedes de distintos proveedores (Miralles, 2008) .

Los establecimientos hoteleros, siendo influenciados por la continua evolución de estas, evidenciando cambios a la interna, en su funcionamiento y organización, en relación a introducciones de estas, en el ámbito externo, la competitividad siendo un factor influenciado por las aplicaciones las Tics.

Manteniendo la industria hotelera la tendencia al uso del internet, con un impacto revolucionario en el sector de viajes, siendo una herramienta de comunicación y transmisión de la información, en donde la Red, centrándonos en Web 2.0, servicio en donde los establecimientos hoteleros, obtienen una difusión de gran cantidad de información, mayor participación por parte del cliente, interconexión de servicios, en donde el cliente logra tener un servicio personalizado, acceso a la información, reducción de costes en intermediarios al poder distribuir sus productos directamente al cliente a través de la página web (Fernández C. D., 2009) .

Promoviendo la participación y colaboración de la sociedad en temas específicos dando lugar a discusiones, debates, poniendo en contacto a personas con intereses comunes, posibilitando el compartir opiniones, experiencias, ofreciendo consejos útiles, siendo el caso de los blogs.

Entre las distintas aplicaciones informáticas, previamente mencionadas, la tendencia de la aplicación hotelera, es un sistema de información para la gestión hotelera al momento de la recepción, área de limpieza, habitaciones, como es el caso de una televisión interactiva al cliente, mejorando el servicio cumpliendo la función convencional de entretenimiento, en donde este podrá solicitar y consultar los servicios e información que dispone el hotel (Gutierrez, 2004) .

Al igual que de una gestión de relaciones con los clientes, siendo este una base de datos permitiendo almacenar y manipular grandes cantidades de información acerca de los clientes de una compañía.

## CAPÍTULO III

### 3. Marco metodológico

#### 3.1. Diseño de investigación

La dedicación del presente proyecto se basa en el análisis de la aplicación de las tecnologías y tendencias, donde se pretende caracterizar los procesos tecnológicos, hacia la prestación de servicios en sus alojamientos turísticos, para ello se empleó la metodología cuantitativa y cualitativa, para reconocer la competitividad del sector hotelero del cantón Portoviejo.

#### 3.2. Tipo de investigación

**Exploratorio:** con este tipo de investigación se logra estudiar un tema que no se encuentra claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados excluyentes, lo cual se logra una flexibilidad, comparándolo con otros métodos de estudio, según el investigador (Arias E. R., 2020) .

Por medio de este tipo de investigación se logra, conocer los aspectos de los usos de tecnologías que se emplean en los hoteles del sector turístico del cantón Portoviejo.

**Descriptivo:** como nos refiere (Arias , 2021), este tipo de investigación hace referencia a la creación de preguntas y análisis de datos que se llevaran a cabo sobre el tema, buscando encuestar a gerentes y propietarios de establecimientos

#### 3.3. Técnicas de recolección de información

- Visita *insitu*: Hotel Máximo, Hotel Boston, Hotel Ceibo Real, Hotel Ceibo Dorado
- Entrevistas estructuradas a los propietarios de los hoteles de mayor impacto: Hotel Máximo, Hotel Boston, Hotel Ceibo Real, Hotel Ceibo Dorado, para

conocer las tecnológicas o herramientas internas que utilizan dentro de ellos como sector turístico.

- Google Forms
- Tabla de Excel

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

Para el presente estudio se realizan entrevistas a una población de propietarios/gerentes de hoteles de la ciudad de Portoviejo, adscritos en el Ministerio de Turismo, escogiendo los mas representativos de la ciudad, entre estos se opto por una población de 6 hoteles de categoría, sin embargo accedieron a la entrevista 4 de estos, considerando a este grupo como población de investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4. Resultados

#### 4.1. Caracterización de Hoteles en Portoviejo

##### 4.1.1. Hotel "Máximo"

*Tabla 1 Generalidades Hotel Máximo*

<b>GENERALIDADES</b>	
<b>Nombre del establecimiento:</b>	<b>HOTEL MAXIMO</b>
<b>Nombre del propietario encargado:</b>	José Alejandro Hidalgo Castillo
<b>Profesión del propietario:</b>	Ingeniero comercial
<b>Tipología</b>	Hotel
<b>Categoría</b>	3 estrellas
<b>Dirección</b>	Avenida América Y 5 De junio
<b>Teléfono</b>	052636521
<b>E-mail</b>	Alejandrohigalgogo1963@hotmail.com
<b>Redes Sociales donde cuenta con presencia:</b>	Facebook, Instagram, WhatsApp
<b>Sitio web:</b>	Por ahora no
<b>Estructura constructiva del alojamiento:</b>	Hormigón
<b>Número de pisos:</b>	Tres pisos altos
<b>Número de habitaciones:</b>	30 habitaciones
<b>Años de funcionamiento/fecha de inauguración</b>	20 años
<b>Número de empleados</b>	3 empleados
<b>Certificaciones o distinciones otorgados:</b>	1
<b>Se encuentra registrado en el Ministerio de Turismo:</b>	Si

*Fuente: Gerente del Hotel Máximo*

*Elaboración: Propia*

Las instalaciones del Hotel Máximo, reporta una distribución cómoda tipo departamentos, distribuidos entre cinco habitaciones simple, cinco habitaciones

dobles, 17 habitaciones triples/familiares y una suite presidencial, siendo insonorizadas por completo, mantienen internet, aire acondicionado, baño privado, agua caliente, TV por cable, abastecimientos de amenities en todas las habitaciones, ofreciendo servicio de bar, dos salones de eventos, área de parqueadero, manteniendo un adecuado manejo del generador de emergencias, al igual espacio exclusivo para el uso del personal, facilitando la contratación de servicios tercerizados en dependencia de las necesidades del cliente.

#### 4.1.2. Hotel "Boston"

Tabla 2 Generalidades Hotel "Boston"

<b>GENERALIDADES</b>	
<b>Nombre del establecimiento:</b>	Hotel Boston
<b>Nombre del propietario encargado:</b>	Nelly Pinargote
<b>Profesión del propietario:</b>	No
<b>Tipología</b>	Hotel
<b>Categoría</b>	3 estrellas
<b>Dirección</b>	15 de abril, atrás del terminal terrestre
<b>Teléfono</b>	0962788983
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:Nelly.pinar@hotmail.com">Nelly.pinar@hotmail.com</a>
<b>Redes Sociales donde cuenta con presencia:</b>	Instagram, Facebook, WhatsApp
<b>Sitio web:</b>	Si
<b>Estructura constructiva del alojamiento:</b>	Hormigón
<b>Número de pisos:</b>	3 pisos
<b>Número de habitaciones:</b>	30 habitaciones
<b>Años de funcionamiento/fecha de inauguración</b>	4 años
<b>Número de empleados:</b>	3 empleados
<b>Certificaciones o distinciones otorgados:</b>	Si
<b>Se encuentra registrado en el Ministerio de Turismo:</b>	Si

*Fuente:* Gerente del Hotel Máximo

*Elaboración:* Propia

Los predios del Hotel Boston, presenta una distribución adecuada tipo departamentos, diferenciando ocho habitaciones simples, cuatro habitaciones dobles, tres habitaciones triples/familiares, una habitación adecuada para personas discapacitadas y cuatro habitaciones presidenciales, distribuidas en tres pisos, siendo todas insonorizadas, contando con aire acondicionado, teléfono, baño privado, agua caliente, TV por cable, servicio de bar restaurant, centro de negocio con servicio de internet, áreas de uso común, parqueadero, lavandería, brindando un servicio personalizado, en relación a las necesidades de cada cliente.

#### 4.1.3. Hotel "Ceibo Real"

Tabla 3 Generalidades Hotel "Ceibo Real"

<b>GENERALIDADES</b>	
<b>Nombre del establecimiento:</b>	Hotel Ceibo Real
<b>Nombre del propietario encargado:</b>	Marisol Sánchez
<b>Profesión del propietario:</b>	
<b>Tipología</b>	Hotel
<b>Categoría</b>	4 estrellas
<b>Dirección</b>	Av. Manabí y Pio Montufar
<b>Teléfono</b>	0990082162
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ceiboreal@hotmail.com">ceiboreal@hotmail.com</a>
<b>Redes Sociales donde cuenta con presencia:</b>	Facebook, Instagram, Tiktok, Google, WhatsApp
<b>Sitio web:</b>	<a href="http://www.hotelceiboreal.com.ec">www.hotelceiboreal.com.ec</a>
<b>Estructura constructiva del alojamiento:</b>	Hormigón
<b>Número de pisos:</b>	Tres pisos
<b>Número de habitaciones:</b>	26 habitaciones
<b>Años de funcionamiento/fecha de inauguración</b>	10 años
<b>Número de empleados</b>	22 empleados
<b>Certificaciones o distinciones otorgados:</b>	2 certificados
<b>Se encuentra registrado en el Ministerio de Turismo:</b>	Si

*Fuente:* Gerente del Hotel Máximo

*Elaboración:* Propia

El Hotel Ceibo Real, mantienen habitaciones tipo departamentos, estructurando en tres pisos y una planta baja con: diez habitaciones simples, seis habitaciones dobles, dos habitaciones triple/familiar, dos habitaciones adecuados para discapacitados, dos suites presidencial, siendo totalmente insonorizadas, con generador de emergencias, internet, disponiendo en todas las habitaciones de aire acondicionado, teléfono, caja de seguridad, baño privado, agua caliente, TV por cable, frigobar, disposición de otros servicios en dependencia de los requerimientos del cliente.

Un restaurante dentro de los predios, manteniendo las instalaciones adaptadas para la estancia de personas discapacitadas, parqueadero, ascensor para uso de los huéspedes, área de uso exclusivo para el personal, entrada principal de clientes al área de recepción.

#### 4.1.4. Hotel "Ceibo Dorado"

Tabla 4 Generalidades Hotel "Ceibo Dorado"

<b>GENERALIDADES</b>	
<b>Nombre del establecimiento:</b>	Ceibo Dorado
<b>Nombre del propietario encargado:</b>	Oliver Vera
<b>Profesión del propietario:</b>	No tiene – Comerciante
<b>Tipología</b>	Hotel
<b>Categoría</b>	Tres estrellas
<b>Dirección</b>	Espejo y Pedro Gual
<b>Teléfono</b>	0991990666
<b>E-mail</b>	gerencia@hotelceibodorado.com.ec
<b>Redes Sociales donde cuenta con presencia:</b>	Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp
<b>Sitio web:</b>	Si tiene
<b>Estructura constructiva del alojamiento:</b>	Hormigón
<b>Número de pisos:</b>	6 pisos
<b>Número de habitaciones:</b>	50 habitaciones
<b>Años de funcionamiento/fecha de inauguración</b>	13 años
<b>Número de empleados</b>	15

**Certificaciones o distinciones otorgados:**

1 certificación

**Se encuentra registrado en el Ministerio de Turismo:**

Si

---

*Fuente: Gerente del Hotel Máximo*

*Elaboración: Propia*

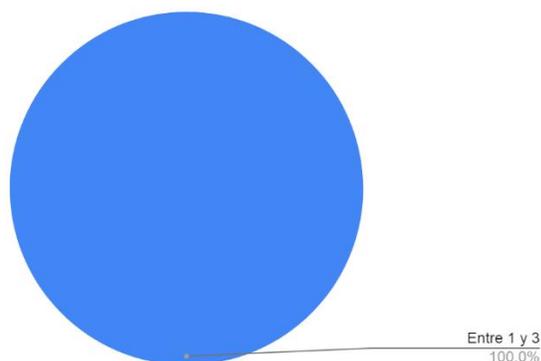
Las habitaciones tipo departamentos del Hotel Ceibo Dorado, divididos en 6 pisos, cuenta con: veintinueve habitaciones simples, nueve habitaciones dobles, dos habitaciones triples/familiares, siete habitaciones matrimoniales, dos habitaciones adaptados para personas con discapacidades, dos suites junior y una suite presidencial, estas habitaciones cuentan con el uso del internet, completamente insonorizadas, acondicionamiento térmico, frigobar, teléfono, caja de seguridad, baño privado, agua caliente, TV cable, manteniendo disposición extra de los requerimiento de los clientes , a excepción de transfer in/out, y disponibilidad de sillas de ruedas.

El establecimiento mantiene, bar restaurante dentro de las instalaciones, generador de emergencia, acondicionamiento térmico en áreas de uso común, ascensor, área de vestíbulo, lavandería, área para el uso del personal, entradas diferenciadas para clientes y el personal de servicio, centro de negocios con servicio de internet.

**Encuesta dirigida a los propietarios/gerentes de hoteles urbanos de la ciudad de Portoviejo: Hotel Máximo, Hotel Boston, Hotel Ceibo Real, Hotel Ceibo Dorado**

1. De las siguientes opciones ¿Cuál representa de manera más precisa la cantidad total de servidores web en funcionamiento en su hotel?

¿Cuál representa de manera más precisa la cantidad total de servidores web en funcionamiento en su hotel?



*Gráfico 1 ¿Cuál representa de manera más precisa la cantidad total de servidores web en funcionamiento en su hotel?*

En los hoteles emplean en mayor incidencia de 1 a 3 servidores web mostrando así mayor aceptación del empleo de las Tics.

2. ¿En qué ámbito de su hotel se ha adoptado de manera más amplia la tecnología? Por favor, seleccione la opción que mejor represente la implementación actual.

¿En qué ámbito de su hotel se ha adoptado de manera más amplia la tecnología? Por favor, seleccione la opción que mej...

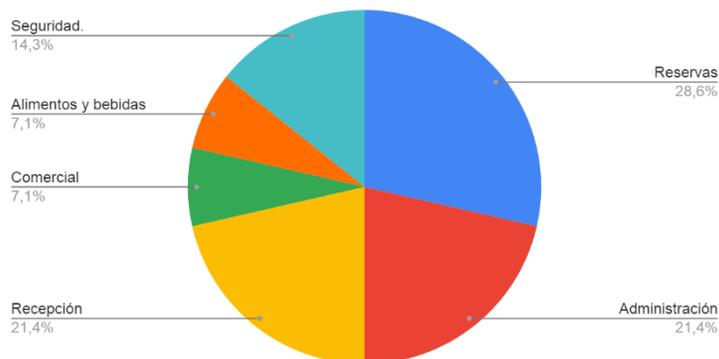


Gráfico 2 ¿En qué ámbito de su hotel se ha adoptado de manera más amplia la tecnología?

El empleo de las Tics en los hoteles entrevistados se centra en mayor medida en administración y gestión de reservas a diferencia de su diversidad en la aplicación.

### 3. De las siguientes opciones ¿Cuáles refleja(n) los medios de comunicación que emplea actualmente en el hotel?

¿Cuáles refleja(n) los medios de comunicación que emplea actualmente en el hotel?

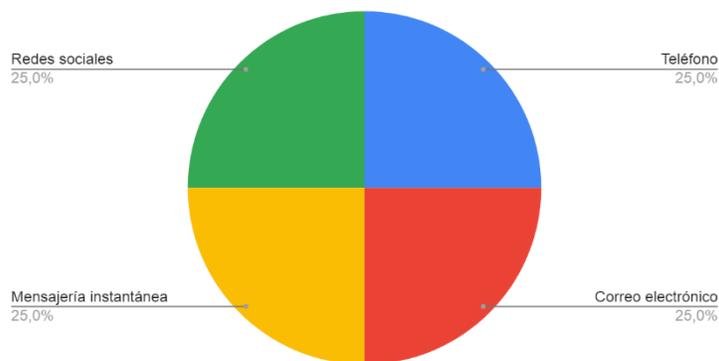


Gráfico 3 ¿Cuáles refleja(n) los medios de comunicación que emplea actualmente en el hotel?

Especifique si considera otro

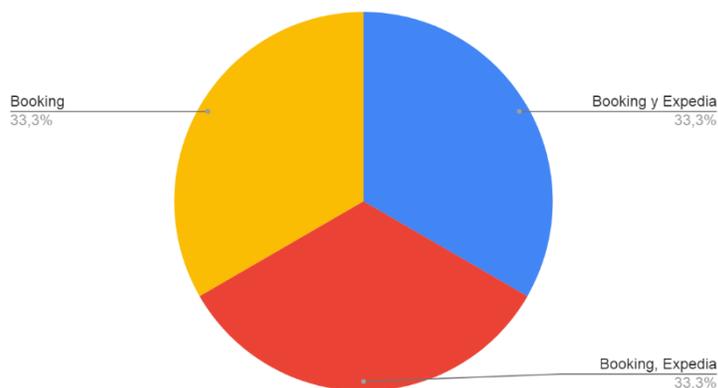


Gráfico 4

Se evidencia que, en los hoteles encuestados, mantienen una diversidad de aplicativos en medios de comunicación y aplicaciones, como medio de difusión.

4. De las siguientes tecnologías ¿Cuál emplea para facilitar la comunicación dentro y fuera del hotel? Por favor, seleccione todas las opciones que apliquen.

De las siguientes tecnologías ¿Cuál emplea para facilitar la comunicación dentro y fuera del hotel? Por favor, seleccione...

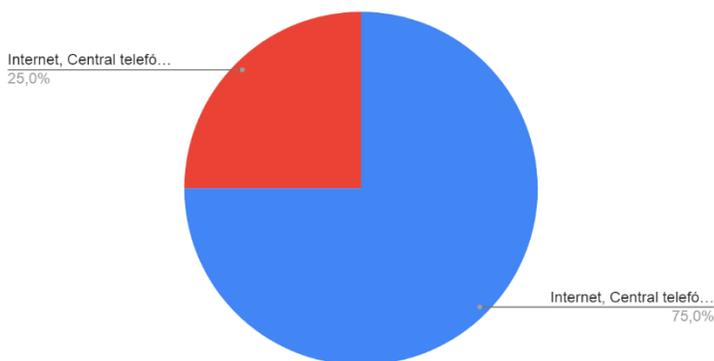


Gráfico 5 ¿Cuál emplea para facilitar la comunicación dentro y fuera del hotel?

Mantienen un aumento en la facilidad de comunicación de los hoteles emplean en mayor medida internet, y los aplicativos a estos, a diferencia del teléfono o mensajería instantánea.

5. De las siguientes opciones ¿Cuál refleja adecuadamente el número de equipos informáticos disponibles para el uso interno en el hotel?

¿Cuál refleja adecuadamente el número de equipos informáticos disponibles para el uso interno en el hotel?

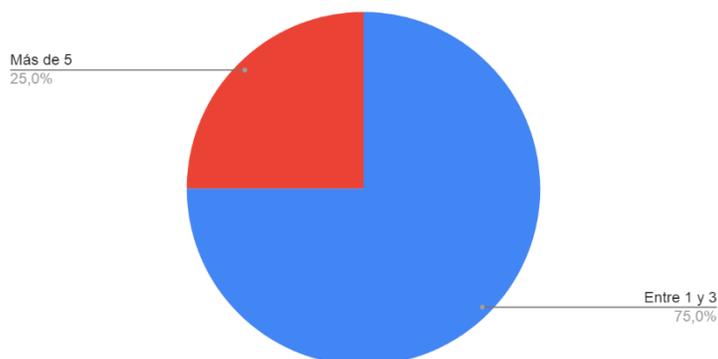


Gráfico 6 ¿Cuál refleja adecuadamente el número de equipos informáticos disponibles para el uso interno en el hotel?

A pesar que los hoteles aplican el uso de las Tics, se mantienen de forma limitada empleado entre 1 a 3 herramientas tecnológicas.

6. ¿Podría indicar cuál(es) de los siguientes servicios de tecnología de la información, proporcionados por entidades externas, se han incorporado en las operaciones del hotel? Por favor, marque todas las opciones que correspondan.

¿Podría indicar cuál(es) de los siguientes servicios de tecnología de la información, proporcionados por entidades e...

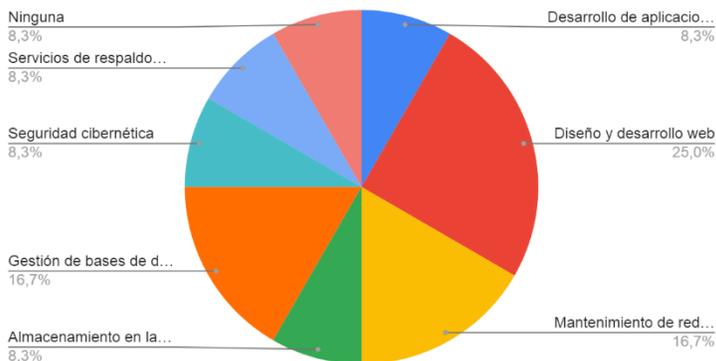


Gráfico 7 ¿Podría indicar cuál(es) de los siguientes servicios de tecnología de la información, proporcionados por entidades externas, se han incorporado en las operaciones del hotel?

En los hoteles entrevistados, destacan una diversidad de servicios de tecnologías de la información, mejorando la experiencia del cliente.

7. De las siguientes aplicaciones de software de oficina ¿Cuál emplean en las operaciones diarias de su hotel? Por favor, seleccione todas las opciones que apliquen.

De las siguientes aplicaciones de software de oficina ¿Cuál emplean en las operaciones diarias de su hotel? Por favor, s...

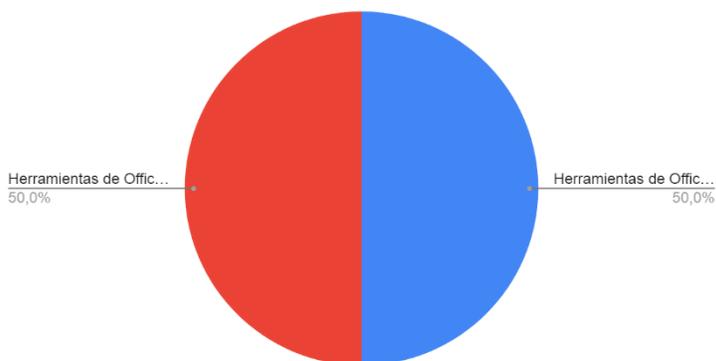


Gráfico 8 ¿Cuál emplean en las operaciones diarias de su hotel?

Los hoteles mantienen una aplicación en conjunto con las herramientas de Office y Software de gestión hotelera.

8. De los siguientes tipos de software de gestión ¿Cuál implementan en las operaciones diarias del hotel? Por favor, seleccione todas las opciones que apliquen.

De los siguientes tipos de software de gestión ¿Cuál implementan en las operaciones diarias del hotel? Por favor,...

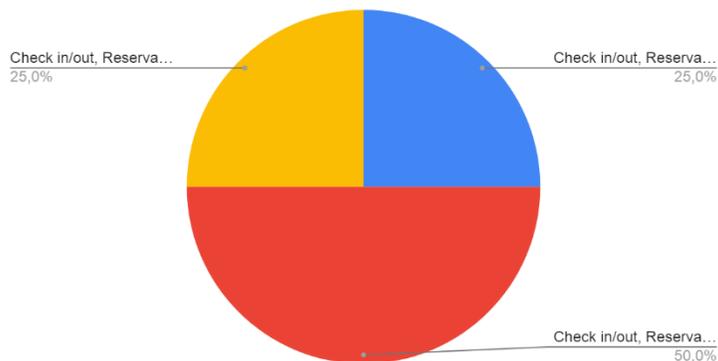


Gráfico 9 ¿Cuál implementan en las operaciones diarias del hotel?

La mayoría de los hoteles mantienen una uniformidad en la aplicación de diverso software de gestión de manera diaria en las operaciones de los hoteles.

9. De las siguientes Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ¿Cuál utiliza de manera más prominente en la gestión diaria de su hotel? Por favor, seleccione la opción que mejor refleje la situación actual.

De las siguientes Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ¿Cuál utiliza de manera más prominent...

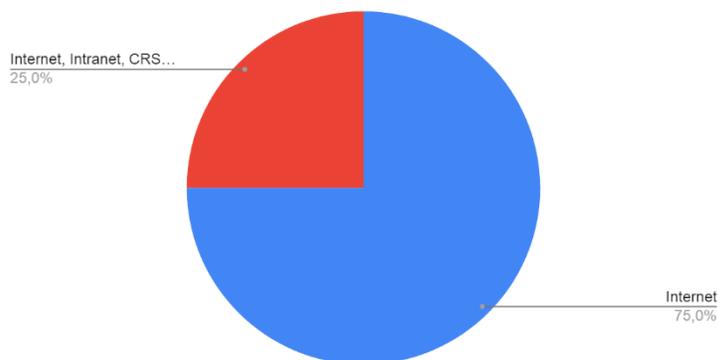


Gráfico 10 ¿Cuál utiliza de manera más prominente en la gestión diaria de su hotel?

Siendo aplicado el internet completamente, sin correlacionarlo con diversas aplicaciones de Tics, en los hoteles encuestados.

10. ¿Qué métodos de comunicación asincrónica son utilizados con mayor frecuencia en su establecimiento hotelero para interactuar con los huéspedes?

¿Qué métodos de comunicación asincrónica son utilizados con mayor frecuencia en su establecimiento hotelero para interac...

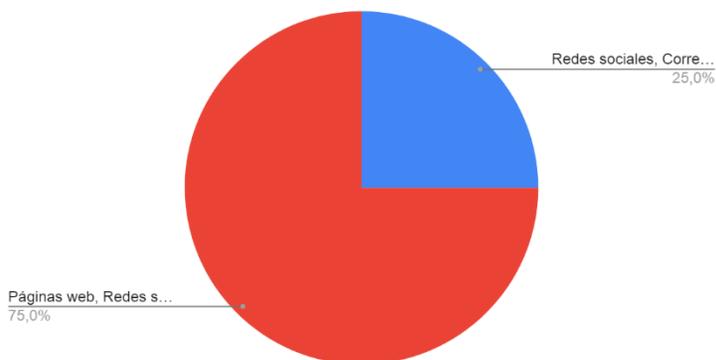


Gráfico 11 ¿Qué métodos de comunicación asincrónica son utilizados con mayor frecuencia en su establecimiento hotelero para interactuar con los huéspedes?

Los métodos de comunicación asincrónica, empleada por los hoteles encuestados centrados en sus páginas webs y redes sociales.

11. ¿En cuál de las siguientes áreas considera que es necesario realizar mejoras para impulsar un mayor crecimiento en su establecimiento hotelero?

¿En cuál de las siguientes áreas considera que es necesario realizar mejoras para impulsar un mayor crecimiento en su e...

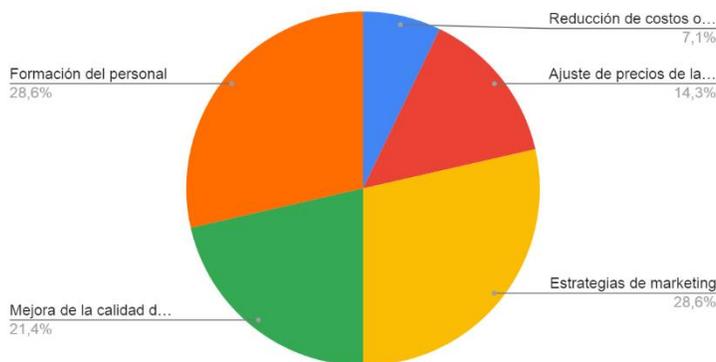


Gráfico 12 ¿En cuál de las siguientes áreas considera que es necesario realizar mejoras para impulsar un mayor crecimiento en su establecimiento hotelero?

Se considera el mejorar en todos los ámbitos, sin embargo, enfocados en las estrategias, formación y mejora de la calidad del personal y marketing.

12. En relación a mantenerse actualizados ¿Cuáles son los cambios observables posterior al implemento de las TiCs en el hotel?

En relación a mantenerse actualizados ¿Cuáles son los cambios observables posterior al implemento de las TiCs en...

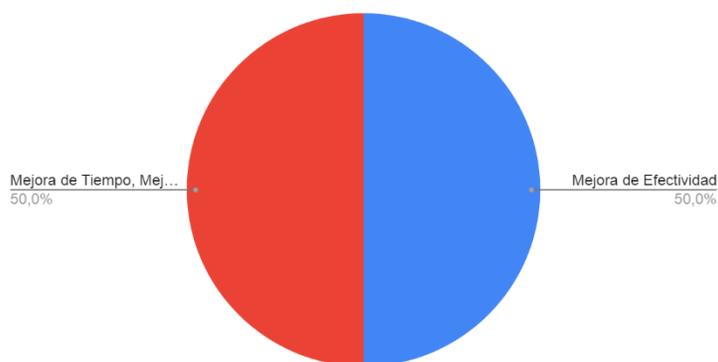


Gráfico 13 ¿Cuáles son los cambios observables posterior al implemento de las TiCs en el hotel?

Los hoteles encuestados, mantienen una mejora constante en los distintos ámbitos, tanto el tiempo, como en la efectividad.

13. ¿Estaría usted de acuerdo en incrementar el uso de tecnologías fortaleciendo el funcionamiento del hotel?

¿Estaría usted de acuerdo en incrementar el uso de tecnologías fortaleciendo el funcionamiento del hotel?

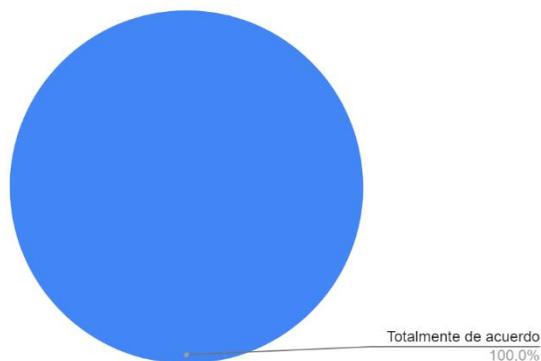


Gráfico 14 ¿Estaría usted de acuerdo en incrementar el uso de tecnologías fortaleciendo el funcionamiento del hotel?

Los hoteles encuestados se encuentran de acuerdo en ampliar su conocimiento y empleo de las Tics en el funcionamiento de sus hoteles.

14. ¿Consideraría usted de mayor beneficio el recomendar la implementación de las tecnologías internas en hotel? Y ¿Por qué?

Hotel Máximo

Si porque es algo que nosotros como Gerentes propietarios tendríamos incluso la obligación de innovarnos por el bien del turismo de nuestra ciudad de que Portoviejo.

Hotel Boston

Para un mejor vigor dentro del hotel, tanto dentro y por fuera.

Hotel Ceibo Real

Si recomendaría ya que este uso de Tics en el Hotel Ceibo Real, le han ayudado a darle otro realce en cuanto a innovación y gestión interna

Hotel Ceibo Dorado

La tecnología sin duda alguna ayuda a todo negocio, si recomiendo sobre todo el de aplicar a aplicaciones para la gestión de reservas, como Booking que, aunque hay que cancelar una suscripción es una inversión a largo plazo.

### **Análisis:**

Los administradores y dueños de los hoteles encuestados consideran que el ampliar su conocimiento en la aplicación de las Tics, mejorara de mejor forma las experiencias del cliente y la agilidad de los hoteles en su administración privada.

## CAPÍTULO V

### 5. Conclusiones y Recomendaciones

- Realizar una revisión bibliográfica de las tecnologías y tendencias actuales empleadas por el sector hotelero, siendo este turístico, a nivel cantonal y posible nivel provincial.
- Caracterizando las herramientas ofimáticas y las reservas en línea, siendo empleadas por los hoteles en la ciudad, es necesario realizar un estudio de las tecnologías internas o herramientas que utilizan los hoteles de la zona urbana en la ciudad de Portoviejo.
- Determinar el impacto que genera las tecnologías internas en el sector hotelero de la zona urbana, siendo necesario el determinar su impacto generado por el bajo acceso o uso de tecnologías internas, no logra satisfacer la demanda en el mercado de la ciudad de Portoviejo.

#### 5.1. Conclusiones

- Las tecnologías y tendencias que utilizan los hoteles turísticos tienen un papel fundamental en el incremento de la competitividad. Donde para ello, se debe contar con aplicaciones ofimáticas, como recopilación de programas, empleados en oficinas, optimizando, los procedimientos y tareas relacionadas, también herramientas asincrónicas, que son como entornos virtuales, permitiendo interacción permanente entre el cliente y la empresa hotelera, logrando el acceso de forma permanente, facilitando la personalización de los servicios brindados, y herramientas sincrónicas, lo cual con ello se permite el intercambio, fomentando la iniciativa y niveles de

confianza adquiridos previamente por los distintos grupos de interés de la organización hotelera.

- Si bien mediante la caracterización y la evaluación realizada en cada uno de hoteles como: “ Máximo, Boston, Ceibo Real y Dorado”, se pudo determinar cuál era la clasificación de cada establecimiento, donde la mayoría de los establecimientos constaban con una categoría 3, posterior a la evaluación aplicada se obtuvo como resultado que 1 hotel están en categoría 4, y tres en categoría 3. Los establecimientos evaluados mostraron información verídica sobre cada uno de los requerimientos para así otorgar una recategorización adecuada según el cumplimiento del reglamento.
- Dentro del estudio se procedió a realizar una encuesta a los gerentes propietarios de cada establecimiento, concluyendo que si bien se enfocan en la administración y gestión de reservas, más no cuentan con tecnologías avanzadas que les permitan innovarse y atraer mayormente a clientes, como es el propietario del Hotel “Máximo” y “Boston”, que a pesar ya de tener años brindando el servicio, solo 1 a 3 herramientas tecnológicas son los que cuentan, y para acaparar su clientela de los hoteles encuestados, le dan más ímpetu a las redes sociales, más no en herramientas internas que le favorezcan al crecimiento mayoritario de los hoteles hacia la ciudad de Portoviejo.
- El impacto que genera las tecnologías internas en el sector hotelero de la zona urbana de la ciudad de Portoviejo, repercute en el sector turístico de la ciudad puesto que, según los propietarios de los hoteles, conjunto con las *visitas in situ*, en cada uno de los establecimientos, se considera que debe invertir en ampliar su conocimiento en la aplicación de las Tics, capacitando también a su personal en ello y en servicio al cliente, todo esto, le daría una mejora en la experiencias de cada de uno de sus huéspedes y también el beneficio en la agilidad de administración privada siempre en busca de nuevas tendencias.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar un estudio actualizado sobre el perfil del turista que visita la ciudad de Portoviejo. De esta manera, los hoteles podrían conocer sus preferencias y necesidades vinculadas a la tecnología, y detectar qué cambios deberían implementar para mejorar la experiencia de los mismos y aumentar su satisfacción.
- Realizar una breve encuesta vinculada a la tecnología, a los huéspedes en el momento del check out. Las mismas serán desarrolladas y analizadas por el hotel, permitiéndole conocer las necesidades de sus propios huéspedes, así como el nivel de satisfacción percibida ante la tecnología existente en el establecimiento durante su estadía. Esto es importante debido a la posibilidad de que los diversos hoteles de la ciudad reciban pasajeros con diferentes perfiles, preferencias y necesidades.
- Ofrecer formación y capacitación sobre las diversas TIC a los hoteles de la ciudad sería de gran ayuda para el sector, por parte del Municipio de Portoviejo. No solo para aumentar el conocimiento que poseen las empresas hoteleras de la ciudad sobre las mismas, sino también para contribuir a aumentar los beneficios provenientes de su aplicación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alagna, F. (2020). El uso de las TIC en la hotelería. Caso de estudio: La Plata. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/105536/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/105536/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alfonso, R. A., Oviedo, Z. d., & Mella, R. P. (2019). El tratamiento de las TICs en hoteles tres y cuatro estrellas de Cuba y Ecuador. *San Gregorio*, 3-15.
- Arias, E. R. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Arias, E. R. (1 de enero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Carrasco, J. D. (2018). Integración y TIC en hoteles: Importancia de su implementación conjunta. *Economía y Administración*, 1-20.
- Duarte, D. S., Solórzano, V. J., Montilla, A. d., & Duarte, C. D. (2019). Diagnósticos situacional de las Tic's en el sector hotelero. Caso estudio: Hotel Oro Verde, Manta- Manabí - Ecuador. 582-617. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/trans-organizaciones/39-diagnostico-situacional-de-las-tics-en-el-sector-hotelerero.pdf>
- Entidad Pública Empresarial Red.es. (2017). Diagnóstico tecnológico del sector hotelero. Obtenido de <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/1197382506398.pdf>
- Fernández, C. D. (2009). *Llas nuevas tecnologías de la sociedad de la información y su regulacion para las agencias de viajes*. Valencia: Blanch.
- Fernández, R. (2011). Las redes sociales como ejemplo de paticipacion. En R. Fernández, *Libertades de expresion e información en linternet y las redes sociales* (págs. 160-180). Valencia: Universidad de Valencia. Obtenido de <http://www.derechotics.com/congresos/2010-libertades-y-20/e-libro-e-libertades2010>
- Figuroa, C., & Talón, P. (2007). La gestión de la información en el sector hotelero madrileño: la inversión en Tics, la importancia de la conectividad y las características del hotel. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2517647.pdf>
- González, L. T. (2004). La optimización de la gestión en los servicios turísticos a través. *TURITEC*.

- Guerrero, R. C., Cañizares, F., & Fernández, R. (2019). Tecnología de la información y la comunicación como estrategias para la competitividad en el sector hotelero de Montañita, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 354-368.
- Gutierrez, Z. R. (2004). El sector del turismo profesional: Agencia de viaje VS. Internet. *V Congreso, turismo y tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2004/26.pdf>
- Herrera. (2014). *Turismo de congresos y reuniones en la ciudad de La Plata: Estado actual, tendencias y posibilidades de desarrollo*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Hjalager, A. M. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism implementation*, 30-36.
- Jafari, J. (2000). Enciclopedia del Turismo. *Síntesis*.
- Jones, N. (2000). Defining YM and measuring its impact on hotel performance. *YM: Strategies for the service industries*.
- Kimes, S. (1997). The principles of YM: an overview. In *YM: Strategies for the service Industries*. Yeoman y A. Ingold. C.
- Kumar, V., & Maheshwari, B. (2002). Enterprise resource planning systems adoption process: a survey of Canadian organizations. *International Journal of Production Research*, 509-523.
- Law, R., & Logaratnam, G. (2005). A study of hotel information technology applications. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 170-180.
- Martín. (2009). Las tecnologías de la linformación y el Turismo. *Instituto de Estados Turisticos Secretaria de Estado de Comercio Turismo y Pymes*, 10-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2193136>
- Martínez, J. (2013). Los sistemas de información en el sector hotelero. Modelo de negocio. 535. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmr1de1.%20pdf?sequence=7>
- Merino, M. L., & Loor, G. L. (2021). *Evaluación y Clasificación de los alojamientos Turisticos pos Terremoto en la satisfaccion del Cliente: Caso Portoviejo*. Calceta: ESPAMMFL.
- Miralles. (2008). La modernizacion tecnologica, nuevo desafio del sector hotelero. 25-45. Obtenido de <http://www.coit.es/publicaciones/bit/bit170/42-45.pdf>

- Molinaria, G. (2010). *Plan Estrategico Productivo para el partido de La Plata*.
- Oliveros, D. &. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a otelco de Bucaramanga. *EAB*, 15-30. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1827>
- Santamaría, G. (2009). Innovacion, creatividad y nuevos modelos de gestión de turismo. *XI Congreso de Turismo Universidad y Esmpresa*, 20-30.

## ANEXOS



Visita al Hotel "Máximo" conjunto con gerente propietario Alejandro Hidalgo

# AVANCE 5. DIAGNÓSTICO HOTELES PORTO

10%  
Similitudes



< 1% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
3% Idioma no reconocido

Nombre del documento: AVANCE 5. DIAGNÓSTICO HOTELES PORTO.docx

ID del

documento: 1a6d0599082964ad1ecafbde0bc05a4bc5976f0a

Tamaño del documento original: 755,43 kB

Depositante: FERNANDO MACIAS MENDOZA

Fecha de depósito: 24/7/2023

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 24/7/2023

Número de palabras: 6498

Número de caracteres: 44.946

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2517647.pdf">dialnet.unirioja.es</a> 7 fuentes similares	14%		Palabras idénticas : 14% (1007 palabras)
2	<a href="https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319717/tjmr1de1.pdf?sequence=7">www.tdx.cat</a>	8%		Palabras idénticas : 8% (584 palabras)
3	<a href="http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/105536/Documento_completo.pdf?sequence=1&amp;isAll...">sedici.unlp.edu.ar</a> 4 fuentes similares	5%		Palabras idénticas : 5% (371 palabras)
4	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298199">dialnet.unirioja.es</a>   Tecnología de la información y la comunicación como estrategia... 2 fuentes similares	4%		Palabras idénticas : 4% (245 palabras)
5	<a href="http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1382/4/TTT16D.pdf.txt">repositorio.esпам.edu.ec</a>   Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos p... 1 fuente similar	3%		Palabras idénticas : 3% (199 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1593/4/TTT23D.pdf.txt">repositorio.esпам.edu.ec</a>   Manual de procedimientos para la mejora de las funcio... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
2	<a href="https://filosofia.co/faq/en-que-consisten-los-estudios-exploratorios-34085/">filosofia.co</a>   En que consisten los estudios exploratorios - Filosofía	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (16 palabras)
3	<a href="https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1827">journal.universidadean.edu.co</a>   Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas h...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
4	<a href="https://www.redalyc.org/journal/5762/576272098001/html/">www.redalyc.org</a>   LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO: UNA APROXIMACIÓN ...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (12 palabras)
5	<a href="https://1library.co/article/canales-promoción-distribución-análisis-sector.dzxp7moy">1library.co</a>   Canales de promoción y distribución - 3 ANÁLISIS DEL SECTOR	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- <http://www.derechotics.com/congresos/2010-libertades-y-20/e-libro-e-libertades2010>
- <http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec/actas/2004/26.pdf>
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/>