



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Gestión de información en pymes mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del Hotel Manakin de la ciudad de Manta, 2024 (Estudio de caso).

AUTORA

JAHAIRA CAROLINA FIGUEROA ORRALA

TUTOR

Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.

MANTA – ECUADOR

2025 - 1

TEMA

GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN PYMES MEDIANTE SISTEMAS
GERENCIALES ESTRATÉGICOS: ESTUDIO DE CASO DEL HOTEL MANAKIN
DE LA CIUDAD DE MANTA, 2024 (ESTUDIO DE CASO).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **FIGUEROA ORRALA JAHAIRA CAROLINA**, legamente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del proyecto es “ **Gestión de información en PYMES mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del hotel Manakin de la ciudad de Manta, 2024 (Estudio de caso)** ”.

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.
Docente Tutor
Área: Administración

DECLARACION DE AUTORÍA

Yo, FIGUEROA ORRALA JAHAIRA CAROLINA con C.I. 1351302524, doy constancia de ser la autora legítima del trabajo de titulación con modalidad de estudio de caso, con el tema; "Gestión de información en pequeñas, medianas y grandes empresas mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del hotel Manakin de la ciudad de Manta, 2024 (Estudio de caso)", mismo que ha sido elaborado y dirigido conforme a los parámetros establecidos por el tutor a cargo el Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.

Declaro la originalidad del estudio de caso considerando como referencia uno de los hoteles de la ciudad de Manta, autores principales que aportaron la relevancia de esta investigación y fuentes bibliográficas, entre otros.

Jahaira Figueroa
Figueroa Orrala Jahaira Carolina

C.I. 1351302524

DEDICATORIA

Este estudio de caso va dedicado a mi familia y a Dios, mi motor de vida, a mis hijas que son mi guía, mis fuerzas de seguir adelante y ser una profesional, a mi esposo que desde que inicie en esta aventura me ha apoyado en todo momento, dándome ánimos y todo su amor para ser de mí una profesional.

A mis hijas, Annie y Samantha quienes han sido mi guía de enseñanza y aprendizaje, quienes me acompañan hacer tareas de la universidad y pasar noches de desvelos, les dedico este logro, Gracias hijas por todo su esfuerzo de corazón.

Dedico esta investigación a mis padres, quienes me han ayudado con sus palabras de fé y perseverancia, a mi suegra quien en todo momento me ha guiado y ayudado con mis hijas para cumplir una de mis principales metas.

A todos aquellos, que se de cierta forma me apoyaron, le doy las gracias por creer en mí, y darme su granito de arena y lograr unos de los objetivos más grande de toda persona.

Figuerola Orrala Jahaira Carolina

AGRADECIMIENTO

Agradezco de forma infinita a Dios y mi familia hijas y esposo, a mis padres, y suegra quienes me han apoyado en todo momento por creer en este proyecto profesional y que hoy gracias a ellos estoy terminando con sentimientos encontrados pero feliz.

A mis docentes, quienes con sus enseñanzas y conocimientos compartidos en todos estos cinco años han forjado en mí una persona competitivamente académica, a quienes les agradezco mucho, siempre los recordaré en mi transitar profesional.

Y sobre todo agradezco este estudio de caso a mí, Jahaira Carolina Figueroa Orrala, por demostrarme que no hay obstáculo que puedo interferir, si tienes a Dios al frente. Me agradezco por seguir, día a día en este camino de enseñanza y cumplir una meta más pero ahora como profesional.

Gracias a todos por formar parte de esta maravillosa etapa universitaria, a las personas que de cierta forma me apoyaron y estuvieron conmigo hasta el final.

Figueroa Orrala Jahaira Carolina

ÍNDICE

TEMA	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
Introducción	10
Antecedentes investigativos	11
Definición del estudio de caso.....	15
Justificación del estudio.....	17
Objetivos del estudio de caso.....	19
Marco conceptual.....	20
Marco metodológico	25
Resultados obtenidos	27
Análisis de los resultados.....	42
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45
Bibliografía	46
Anexos	49
Propuesta de solución	55

RESUMEN

El presente estudio de caso tuvo como objetivo mejorar la eficiencia operativa y calidad del servicio al cliente en el hotel Manakin, a través de la adopción de sistemas de información de gestión estratégica, con la intención de centralizar las bases de datos en un único lugar empleando sistemas uniformes. Se utilizó un enfoque metodológico mixto combinando elementos cualitativos y cuantitativos, empleando varias tipologías de investigación como la revisión bibliográfica, análisis documental, entrevista, observación de campo. La población selecta de esta investigación corresponde al personal y directivos que integran el hotel Manakin en la ciudad de Manta, donde se seleccionó una muestra de dos directivos y un empleado, para su respectiva entrevista y una muestra aleatoria simple para el análisis de las encuestas, mediante una base de datos de 41 clientes proporcionada por el hotel. Los resultados obtenidos demostraron que la gestión que lleva el hotel en la actualidad es diversa y sencilla, mediante Excel para gestionar las reservas y la disponibilidad de las habitaciones, lo que restringe la efectividad y la agilidad en el servicio. En efecto, el hotel no cuenta con un soporte adecuado para llevar el control de servicio; se creó una propuesta para con el fin de identificar un software de gestión completo y fácil uso, que integra motor de reservas, atención al cliente, soporte telefónico, chat y correo electrónico 24/7, esto permitirá garantizar una transición fluida y efectiva para los colaboradores.

Palabras claves: Software, Gestión Hotelera, Sistema de información, Estrategias, Marketing

ABSTRACT

The objective of this case study was to improve operational efficiency and customer service quality at the Manakin Hotel through the adoption of strategic management information systems, with the aim of centralizing databases in a single location using uniform systems. A mixed-methodological approach was used, combining qualitative and quantitative elements, employing various research typologies such as literature review, documentary analysis, interviews, and field observation. The selected population for this research corresponds to the staff and managers of the Manakin Hotel in the city of Manta. A sample of two managers and one employee was selected for their respective interviews, and a simple random sample was used for survey analysis, using a database of 41 customers provided by the hotel. The results demonstrated that the hotel's current management approach is diverse and simple, using Excel to manage reservations and room availability, which restricts the effectiveness and agility of service. Indeed, the hotel lacks adequate support for service management; a proposal was created to identify comprehensive and easy-to-use management software that integrates a booking engine, customer service, telephone support, chat, and 24/7 email. This will ensure a smooth and effective transition for employees.

Keywords: Software, Hotel Management, Information System, Strategies, Marketing

Introducción

Hoy en día las empresas enfocadas al turismo precisamente en el sector hotelero presentan una alta demanda en cuanto a la interacción creadas con la tecnología y las expectativas generadas a los clientes, la gestión de la información se ha convertido en un elemento de relevancia para el éxito de las pequeñas y medianas empresas. El presente estudio de caso se centraliza en unos de los hoteles de la ciudad de Manta “Manakin”, un negocio modesto, que ofrece servicios de hospedaje y atención al cliente desde el 2010 hasta la actualidad.

El tema principal de esta indagación, gestión de la información en pequeñas y medianas empresas mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del hotel Manakin, se investiga con la finalidad de analizar las condiciones de cómo se lleva la gestión de la información hotelera a través de las debilidades tecnológicas, herramientas y métodos de mercadeo, aspectos que limitan la accesibilidad y transparencia de información rápido, ineficiencia y menor precisión en los procesos administrativos. El objetivo principal es identificar un sistema de gestión automatizado que favorezca los procesos de información estratégica en el hotel Manakin.

Se aplicó una metodología combinada, con enfoques cualitativos y cuantitativos. empleando varias tipologías de investigación, estudio de campo, observación directa en el fenómeno estudiado. Esta información permitió conocer las percepciones, opiniones de clientes, colaboradores del hotel Manakin. El estudio de caso se organizó en dos fases; la primer se basó en constituir los antecedentes, justificación, definición de caso, objetivos, marco conceptual y metodológico. La segunda fase se estableció a través de resultados de las encuestas y entrevistas, análisis, conclusiones, recomendaciones y propuesta.

Los hallazgos se evidenciaron mediante el resultado de información con el uso de medios y herramientas convencionales, afectando severamente la pérdida de información. Por ello, se estableció una propuesta que ayude a identificar un software de gestión para llevar un control personalizado desde la interacción del cliente hasta el agendamiento de cita por reservas.

Antecedentes investigativos

La gestión de la información y procesos administrativos despliegan un rol fundamental en las organizaciones, dado a que permite tener el registro, control y evidencias de todas las actividades y ejecuciones que se realicen. Por ello, las empresas hoy en día invierten en sistemas corporativos o software de gestión con el propósito de asegurar un seguimiento constante desde el primer momento en que se registra al usuario/cliente. Por lo tanto, comprender y aplicar su importancia es esencial para que las empresas tanto pequeñas, medianas y grandes puedan adaptarse a un entorno digitalizado y dinámico para generar una adecuada gestión de información.

En consecuencia, se amplía un contexto de conocimiento de acuerdo con los autores relevantes sobre la gestión de la información, con el propósito de relacionar, ideas y fundamentar hallazgos relacionados.

A continuación, se puntualizan los siguientes antecedentes investigativos;

El primer trabajo tiene como referencia a Muibo y colaboradores (2023) realizada en la ciudad de México, bajo modalidad de artículo científico, titulado Gestión estratégica en las pequeñas y medianas empresas en Mozambique, "las organizaciones están experimentando cambios importantes, al igual que sus modelos de gestión organizacional, que se transforman constantemente en relación con el entorno competitivo en el que operan" (p. 2). El artículo tiene como objetivo analizar la gestión estratégica adoptada por las pymes en Mozambique, además de investigar cómo estas

empresas se desarrollan estratégicamente. La mayoría de las pymes en Mozambique no están estructuradas para tener una gestión estratégica sostenible, adaptándose al mercado de forma reactiva. La mayoría de estas empresas no son capaces de desarrollar estrategias que les otorguen una ventaja competitiva sostenible en el mercado en el que operan. El artículo se elaboró desde un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, utilizando la revisión documental como técnica de recolección, y la búsqueda de datos se realizó en Scielo, Dialnet, EBSCO, Elsevier, Emerald, Scopus, Google Scholar, Science Direct y Conrieyt. Los resultados de la investigación indican que el crecimiento en el número de pymes en Mozambique no es satisfactorio, además, la mayoría de las pymes están adoptando actualmente la estrategia de mantenimiento o diversificación para evitar su desaparición en el mercado.

De hecho, los autores destacan que, las plataformas de gestión estratégica surgen como herramientas clave para abordar estas dificultades, dado a que no solo facilitan la recolección y el análisis de datos, sino que también permiten a las empresas alinear sus recursos y acciones con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos.

De la misma forma, un estudio realizado en Colombia por Núñez y colaboradores (2019), enfatiza que “el 93% de las TIC están impulsando transformaciones disruptivas en el mundo empresarial, reformulando la manera en que las PYMES gestionan la información. La gestión de la información se convierte en una variable fundamental para la toma de decisiones efectivas” (p.7).

En virtud de esto, en el siguiente documento se hace una aproximación con respecto al papel que desempeña las pequeñas y medianas empresas como eje fundamental del desarrollo económico y social de las naciones y los desafíos, limitaciones y barreras a los que se enfrenta, también expone teorías sobre el papel de la información en la sociedad actual y cómo una gestión adecuada de ésta puede tener un

impacto significativo en la competitividad de las organizaciones. Finalmente, se lleva a cabo una reflexión final con los resultados obtenidos al aplicar un instrumento del orden cuantitativo que bajo una escala Lickert se acercó pequeñas y medianas empresas para investigar su gestión y tratamiento de los sistemas de información.

Los resultados obtenidos mediante el uso de un instrumento cuantitativo, como la escala de Likert, evidencian la necesidad de que las pequeñas y medianas empresas mejoren su gestión de información. Esto no solo les permitirá enfrentar los desafíos existentes, sino también aprovechar al máximo las oportunidades en un entorno competitivo. Al mismo tiempo, estas empresas quieren ser más competitivas y productivas y, al usarla en sus planes, pueden no solo mantenerse a flote, sino crecer en un mercado que cambia todo el tiempo.

De acuerdo con Díaz (2021) menciona que, “en Ecuador, cadenas hoteleras importantes como Intercontinental Hotels Group, Wyndham Hotel Group y Accor Group se están expandiendo en varias ciudades (pág. 15)”.

En Ecuador existen hoteles que cuentan con estos sistemas de gestión que se capacitan constantemente y mejoran de forma continua, logrando ofrecer así servicios de calidad a sus usuarios. En efecto, el rol de las cadenas hoteleras es hacerse conocer a nivel local e internacional, dado a que su prestigio genera una estandarización de 5 estrellas, lo que permite expandirse.

Citando a Iñiguez y colaboradores. (2018) en su libro denominado “Gestión del sector, alojamiento hotel”. Por lo que, se menciona que los objetivos que tienen los hoteles es buscar y asegurar que los huéspedes estén contentos y supervisar todas las diversas operaciones y áreas de un hotel.

De la misma forma, señala que, en años recientes, Ecuador ha llevado a cabo diversas promociones a nivel global, presentando su oferta de turismo natural, cultural y

patrimonial. Como consecuencia, se ha observado un crecimiento del 9,3% en el número de visitantes que arribaron al país entre enero y julio de 2020, en comparación con el mismo periodo anteriores, de acuerdo con datos del Ministerio de Turismo. Debido a este incremento en la llegada de turistas, los empresarios han optado por hacer inversiones en la industria hotelera.

El siguiente estudio realizado por Aguirre y Tigre (2023) en un artículo científico titulado como: "Sistemas de información gerencial para toma de decisiones en pymes de turismo de la ciudad troncal" hace mención sobre el recurso de un trabajo que tiene estrecha relación con el tema central porque su propósito es poner en marcha la incidencia de la puesta en práctica de los sistemas gerenciales en la toma de decisiones estratégicas. Esa investigación determinó que más de 20 PYMES entre medianas y grandes de la ciudad Troncal de Ecuador evalúan con el 11% de las empresas afirmación de que la gestión de información contribuye a la calidad y producción en la toma de decisiones estratégicas.

Refutando la argumentación, se puede decir, que la gestión de información y productividad de estos hoteles hacen ver notal que es esencial cumplir un protocolo y seguimiento de información mediante herramientas estandarizadas. Dado a que permite seguir control personalizado de los clientes.

De la misma forma, para Márquez y colaboradores (2021) menciona en su investigación con modalidad de artículo científico "Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador", el sector hotelero de Manabí enfrenta la necesidad de establecer un proceso administrativo que esté orientado hacia resultados positivos y competitivos, así como que sea ambientalmente sostenible.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue identificar la conexión entre el

proceso administrativo y la sostenibilidad en el ámbito hotelero de la parroquia Crucita en Manabí, Ecuador.

En efecto, se llevó a cabo una metodología que se organizó en varias fases, la cual se aplicó a un conjunto de siete hoteles en la parroquia mencionada. Mediante la investigación documental, el método Delphi y el coeficiente de correlación de Pearson, se elaboró una lista de indicadores para evaluar cada variable analizada y el grado de implementación en los hoteles examinados; se observó que la mayoría de los establecimientos no aplican el proceso administrativo de manera integral y global, ni incorporan la sostenibilidad como parte de su estrategia organizacional.

En definición, los hoteles con un mejor desempeño en sostenibilidad son también los más competitivos en términos generales, sin embargo, se establece que los hoteles en la provincia de Manabí no aplican procesos de digitalización para el levantamiento de la gestión de la información, lo cual debería ser importante e incluida como herramienta de trabajo.

Definición del caso de estudio

En el presente estudio de caso investigativo hace referencia al hotel Manakin, una pequeña y mediana empresa que se fundó en 2010 en Manta, Ecuador, situado entre la Calle 13 y la Avenida 7. Empresa que proporciona servicios de alojamiento y atención al cliente las 24 horas al día, los 7 días de la semana, con el objetivo de convertirse en un referente en el sector turístico.

En el marco de esta industria hotelera, la investigación se efectúa en el departamento de reservas, comunicación y hospedaje, cuya misión es diagnosticar y conocer el método del registro de los datos de información proporcionados por los clientes, como (nombres, cédula, número telefónico, correos, dirección, entre otros datos personales). Aquello, es efectuado según un registro Excel establecido por la

empresa bajo cumplimientos y obligaciones laborales.

En efecto, aunque los procesos administrativos del hotel estén diseñados bajo condiciones establecidas, es fundamental conocer y expandir los conocimientos que brinda hoy en día la tecnología. Por ende, ante la debilidad de no contar un software moderno, conlleva a la ineficiencia en la búsqueda de resultados, lo que provoca que estos no se generen de manera clara ni oportuna.

De forma consecuente al no contar con un sistema de gestión de información, la empresa hotelera puede tener atrasos en cuanto a la trazabilidad de datos numéricos como la contabilidad, flujo de salida y entradas, entre otros aspectos que provocan conlleva la desorganización y retrasos en la gestión de información.

La misión del hotel es proporcionar a sus clientes hospedajes con calidad y calidez en el servicio de excelencia, para lograr su lealtad y satisfacción. Hotel Manakin, tiene como visión darse a conocer a nivel local, nacional e internacional como el lugar ideal de alojamiento en la ciudad de Manta, esta meta exige siempre estar actualizados, contar con los mejores servicios de alojamiento Turístico y Empresarial.

Por consiguientes, es preciso evaluar los efectos que conllevan a la mala estrategia de gestión que afecta al levantamiento de información personalizada, por ello, para abordar esta problemática, se formularon las siguientes preguntas de estudio:

- ¿Qué estrategias de gestión de información se pueden usar para hacer más eficiente la operación y mejorar el servicio al cliente en el hotel Manakin?
- ¿Cuáles son los principales problemas que tiene el hotel Manakin para adoptar y usar bien las tecnologías de gestión de información?
- ¿Qué beneficios aportaría un software de gestión hotelera sobre la eficiencia en la gestión de reservas y el servicio al cliente?

Justificación del estudio

El estudio de caso se justifica principalmente por la gestión de los procesos de información gerencial en el hotel Manakin, específicamente en lo que respecta a reservas, disponibilidad y reseñas en línea de las habitaciones y sus diseños.

Actualmente, el hotel utiliza una hoja de cálculo en Excel para registrar los datos personales de los clientes. Sin embargo, esta metodología revela las deficiencias del sistema de registro tradicional que ha estado en uso durante varios años. La dependencia de este enfoque obsoleto limita la eficiencia y la capacidad del hotel para gestionar la información de manera efectiva.

Este estudio es pertinente porque examina una problemática existente, es necesario contar con un software que ayude a gestionar y ordenar los sistemas de reservas desde la interacción de la página web hasta el momento en que el cliente hace su arribo a las instalaciones del hotel.

Este estudio de caso es relevante porque tiene el potencial de mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Al optimizar la gestión de datos desde el primer contacto en la página web, se facilitará la documentación relacionada con las solicitudes y la disponibilidad de habitaciones. Esto permitirá una notificación más ágil sobre la llegada del cliente, la entrega de llaves de habitación y el procesamiento del pago correspondiente a su estadía.

En la actualidad, la mayoría de las pequeñas, medianas y grandes empresas cuentan con herramientas estandarizadas que optiman el flujo de la información de forma certera y agilizada.

Esta investigación no solo optimará la eficiencia administrativa, sino que también fortalecerá la gestión interna al reducir el tiempo y el esfuerzo requeridos. Por esta razón, el estudio es factible y valioso, ya que contribuye al desarrollo de una base

sólida para la generación de información mediante herramientas y plataformas tecnológicas. De esta manera, los procesos se llevarán a cabo de forma ágil y efectiva, facilitando la trazabilidad en el proceso de digitalización.

En efecto, los sistemas o software de gestión ayudan a ordenar y mantener las actividades de forma ordenadas y en tiempos establecidos, esto produce menos esfuerzo y mayores beneficios. Dado a que toda gestión que se genere mediante la plataforma será filtrada y ejecutada con acciones y funciones claves para su principal atención.

El impacto social que tendrá esta investigación se reflejará en el uso de la gestión de datos e información de los clientes a través de plataformas tecnológicas. Por lo cual, se pretende disminuir la mala manipulación de datos con errores, fichas inconcretas, archivos falsos, que de cierta forma perjudican la gestión de información hotelera.

Una correcta administración de la información posibilita prever variaciones en la demanda, detectar posibilidades de mejora y elaborar estrategias de marketing más eficaces. Además, en un escenario donde la sostenibilidad cobra cada vez más relevancia, la administración de datos puede asistir al hotel en la puesta en marcha de prácticas más sustentables, maximizando recursos y disminuyendo su impacto ecológico.

En este sentido, la relevancia de esta investigación radica en mejorar el crecimiento interno de la gestión de información documental de manera moderna. Esto se convierte en una herramienta fundamental para la toma de decisiones que no comprometan el desarrollo hotelero. Por lo tanto, la identificación de un software de gestión generará beneficios significativos en la operatividad y el cumplimiento de tareas.

Objetivos del estudio de caso

Objetivo general

Identificar un software de gestión automatizado que favorezca los procesos de información estratégica en el hotel Manakin

Objetivos específicos

- Fundamentar los procedimientos y modelos actuales de gestión de reservas que respalden la gestión de información en el hotel Manakin.
- Determinar las barreras tecnológicas que afecten en la adaptación de un software de gestión de la información en el hotel Manakin.
- Analizar los beneficios y satisfacción de los clientes con respecto a la identificación del software de servicio y gestión en el hotel Manakin.

Marco conceptual

Gestión de información

Para Muñoz y colaboradores (2023) se refiere al conjunto de prácticas y procesos que permiten a una organización recopilar, clasificar, almacenar y compartir información de manera eficiente, su objetivo es garantizar información útil.

Estos autores mencionan que la gestión de la información como un conjunto de prácticas y procesos que permiten a una organización recopilar, clasificar, almacenar y compartir información de manera eficiente, con el objetivo de garantizar que la información sea útil. Esto implica la utilización de metodologías y herramientas para manejar datos de manera sistemática, asegurando que sean pertinentes, precisos y oportunos, lo que permite a la organización tomar decisiones informadas. Sin embargo, es importante reconocer que la implementación de una gestión de información efectiva puede enfrentar varios desafíos. Limitaciones tecnológicas, resistencia al cambio por parte del personal, problemas de calidad de los datos y costos asociados son aspectos que pueden dificultar la efectividad del sistema. Por lo tanto, aunque la gestión de la información es fundamental para el éxito organizacional, su realización efectiva requiere atención a estos factores críticos.

De la misma forma, (Anjos, 2022) menciona que, enfocado en el sector hotelera, “la gestión de información implica administrar más que simplemente mecanizar procedimientos, también requiere centrar toda la filosofía organizacional en crear experiencias agradables que motiven a los visitantes a regresar”.

En este sentido, es fundamental adoptar una serie de pautas sugeridas por especialistas en el área hotelera, que abarcan desde la adecuada señalización de un establecimiento hasta las herramientas y softwares de gestión hotelera que se deben implementar.

Sin embargo, esta perspectiva puede ser cuestionada en varios aspectos. Aunque la creación de experiencias agradables es crucial, no se puede ignorar la importancia de la eficiencia operativa y la gestión de datos precisos.

Una gestión estratégica es el proceso mediante el cual una organización formula, implementa y evalúa decisiones que le permiten alcanzar sus objetivos a largo plazo, mediante el análisis del entorno, la formulación de estrategias (Torres, 2019).

Su objetivo es garantizar que la entidad permanezca competitiva y sustentable en un ambiente fluctuante, sincronizando recursos y habilidades con las oportunidades del mercado.

Díaz (2021) enfatiza en su estudio realizado al sector hotelero que, “una gestión estrategia incluye la documentación y los procedimientos de una organización; esta información surge de las actividades cotidianas realizadas con los usuarios y genera experiencias que se convierten en representaciones teóricas sobre el funcionamiento de la empresa” (Pág. 7).

Los sistemas de gestión que se han incorporado en el funcionamiento de un establecimiento de hospedaje abarcan la optimización de aspectos operativos, logrando así aumentar la rentabilidad económica. Además, establecieron una misión y una visión centradas en el futuro y en la mejora continua, lo que también dio lugar a la creación de políticas y manuales de funciones que reforzaron la estructura organizativa de la empresa hotelera.

Por consiguiente, Díaz (2021, pág. 7) explica que; “Los sistemas de administración estratégica mejoran significativamente las posibilidades de crecimiento de los negocios hoteleros, gracias a la manera en que actúa el equipo que está adecuadamente entrenado, lo que permite aprovechar mejor los recursos”.

Es importante que los hoteles cumplan con los procesos de protocolo en cuanto a

la gestión de la información estratégica, dado que es un portal de crecimiento estar siempre a la vanguardia con la tecnología, lo que permite aumentar su desarrollo y crecimiento organizacional.

En cuanto a los sistemas gerenciales, son sistemas y procedimientos creados para simplificar la planificación, organización, gestión y supervisión dentro de una entidad (Morera , 2022). Estos sistemas combinan datos, recursos y personas para facilitar el proceso de toma de decisiones.

Para (Laudon & Laudon, 2016) mencionan que “Los sistemas informáticos necesitan también opiniones, que son las respuestas que se envían de vuelta a los clientes” (pág. 56). En consecuencia, según lo que mencionan los autores, los sistemas de información en el contexto hotelero almacenan datos sobre huéspedes, ubicaciones y elementos relevantes tanto dentro del hotel como en su entorno.

En efecto, los datos en sí son secuencias de elementos sin procesar que reflejan los eventos que ocurren en el hotel y su entorno antes de ser estructurados y analizados, lo que permite su comprensión y aplicación en la toma de decisiones. Una gestión efectiva de esta información es crucial para mejorar la calidad del servicio, optimizar operaciones y fomentar la satisfacción del cliente, elementos clave para el éxito en el sector hotelero.

Pequeñas y medianas empresas

De acuerdo con Fuentes y Barbosa (2024) se refiere a empresas que tienen un número limitado de empleados y un volumen de negocios moderado, según los criterios establecidos por cada país.

Las pequeñas y medianas empresas son clave para la economía, pues crean trabajos, impulsan la innovación y apoyan el crecimiento de las localidades y regiones. En la economía de América Latina, este sector desempeña un papel crucial, impulsando

el desarrollo económico de la zona. De acuerdo con (Jimenez, 2021, pág. 8) Ecuador no es una excepción, ya que las pequeñas y medianas empresas en este país son esenciales por su capacidad de generar empleo y dinamizar la economía; esto se debe no solo a su contribución a la producción nacional, sino también a su adaptabilidad ante cambios tecnológicos, sociales o laborales.

Estas empresas son fundamentales para el avance económico del país y ayudan a crear riqueza; sin embargo, a veces, su impacto se ve limitado por factores que afectan el entorno productivo, sobre todo en lo que respecta al valor añadido, la carga fiscal y la capacidad de exportación.

Las pequeñas y medianas empresas en el sector ero desempeñan un papel crucial en la economía, contribuyendo significativamente al empleo y a la oferta de servicios turísticos. Estas empresas, que a menudo se caracterizan por su capacidad para ofrecer experiencias personalizadas y un ambiente acogedor, se enfrentan a desafíos únicos en un mercado altamente competitivo.

En relación con Fondevila y colaboradores (2024) menciona que estas empresas se enfocan en el proceso de planear, organizar y controlar las actividades de un hotel a otro tipo de alojamiento. Abarca la administración del personal, el dinero y los recursos, así como la atención al cliente, la publicidad y la prestación de servicios.

La meta de la gestión hotelera es aumentar al máximo la satisfacción del cliente y las ganancias del negocio, sin descuidar la calidad en ninguna área.

La calidad del servicio en el sector hotelero se traduce como el grado de satisfacción que siente un cliente al recibir un servicio. Esta se mide por la capacidad de la empresa para cumplir o superar lo que el cliente espera (Torres, 2019).

La calidad del servicio es esencial para la satisfacción del cliente y la fidelización, enfocado en el sector de las pequeñas y medianas empresas en el sector

hotelero, se traduce en un compromiso genuino con el bienestar de los visitantes. Sin embargo, a pesar de su capacidad para proporcionar un servicio excepcional, las pequeñas y medianas empresas enfrentan desafíos como la competencia feroz y la necesidad de implementar tecnologías que optimicen sus operaciones. Para destacar en un mercado cada vez más exigente, es crucial que estas empresas no solo mantengan altos estándares de calidad, sino que también inviertan en la formación de su personal y en herramientas que faciliten la gestión de la experiencia del cliente.

Para Soledispa y colaboradores (2021) la eficiencia operativa en el sector hotelero alude a la capacidad de una compañía de generar el máximo número de productos o servicios utilizando el menor número de recursos posible.

En el contexto de las pequeñas y medianas empresas en el sector hotelero, esto implica optimizar procesos, reducir costos, minimizar desperdicios y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Una sólida eficiencia operativa permite a las PYMES responder de manera más efectiva a las demandas del mercado y mantener una ventaja competitiva. Al centrarse en la optimización de sus operaciones, estas empresas pueden maximizar la satisfacción del cliente, lo que a su vez puede traducirse en lealtad y recomendaciones, elementos esenciales para su crecimiento y sostenibilidad en un entorno altamente competitivo.

Por lo tanto, es fundamental que mantengan altos estándares de calidad y se centren en la eficiencia operativa, reduciendo costos y desperdicios. Esto les permitirá no solo satisfacer las demandas del mercado, sino también crecer y mantenerse competitivas en un entorno dinámico.

La pequeñas y medianas empresas hoteleras deben adoptar un enfoque integral que combine calidad, eficiencia y adaptabilidad para prosperar en el sector.

Marco metodológico

La metodología aplicada en este estudio de caso se basó en un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas e instrumentos diseñados para examinar la gestión de la información en el hotel Manakin. Moscoso (2023) explica que “la implementación de un enfoque metodológico combinado fortalecería la selección de la investigación, además de ayudar en el progreso de este tipo de metodología”. La investigación desarrollada durante el 2025-1, se enfocó en determinar en cómo se lleva la gestión de la información en el hotel Manakin, por lo que se emplearon dos fases principales; una fase en argumentaciones fundamentales, reseñas de autores y bibliografías, y la segunda fase, en resultados, recolección y análisis de datos obtenidos.

Alcance de la investigación

De forma consecuente, este estudio se respaldó en varias tipologías de investigación, tanto descriptivas como exploratorias, que se llevaron a cabo especialmente en el hotel Manakin. Esta metodología permitió examinar de manera integral la gestión de información y su implementación a través de un sistema de reservas, facilitando la identificación de áreas de mejora y oportunidades de optimización. Al analizar el funcionamiento del sistema, se evaluó su impacto en la eficiencia operativa y en la satisfacción del cliente, elementos clave para el éxito del hotel.

Además, se realizó una fundamentación bibliográfica y de campo donde intervinieron diversas fuentes y autores relevantes que predominaban en esta indagación. Esta revisión exhaustiva proporcionó una base sólida para identificar un mejor comportamiento en la gestión hotelera, permitiendo así establecer recomendaciones prácticas para la mejora continua. La combinación de teoría y práctica en el estudio no solo validó los hallazgos, sino que también contribuyó al desarrollo de

estrategias efectivas que optimizaron la experiencia del cliente y fortalecieron la competitividad del hotel Manakin en el mercado.

Muestra y población

La población de este estudio se centró en una base de datos proporcionada por el hotel Manakin del mes de junio, donde se evidenciaron 41 clientes potenciales. Se aplicó una muestra aleatoria no probabilística, y de la misma forma, participaron tres empleados (dos directivos y un colaborador), quienes formaron parte de las entrevistas. En efecto, la muestra estudiada correspondió a 41 huéspedes y tres personas del área.

Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron tanto las encuestas como la entrevista. Para (Indeed, 2024) menciona que “en la entrevista, la meta es obtener datos para analizar al individuo que se entrevista, mientras que en la encuesta se necesitan juntar múltiples formularios para conseguir resultados definitivos sobre la eficacia del proceso”

La finalidad de estas entrevistas fue captar las opiniones de los participantes sobre la gestión de la información, los obstáculos que enfrentaron y las áreas en las que creían que había margen para mejorar. Los datos cuantitativos se obtuvieron a través de encuestas semiestructuradas con ocho preguntas objetivas, que incluían preguntas abiertas.

Este estudio implementó métodos de recolección de datos como encuestas, entrevistas y observación directa. El diseño implementado determinó la elaboración de ocho preguntas semiestructuradas, utilizando la escala de Likert, donde uno correspondía a "de acuerdo", dos a "totalmente de acuerdo", tres a "neutral", cuatro a "en desacuerdo" y cinco a "totalmente en desacuerdo". Estas preguntas cerradas fueron analizadas y tabuladas con Google Forms para su posterior estudio.

Resultados obtenidos

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio del levantamiento de información mixta, efectuados en el hotel Manakin, en la ciudad de Manta de forma aleatoria se llevó a cabo la recopilación de datos mediante una encuesta semiestructurada con ocho preguntas mediante la escala de Likert, en donde se consideró los siguientes resultados;

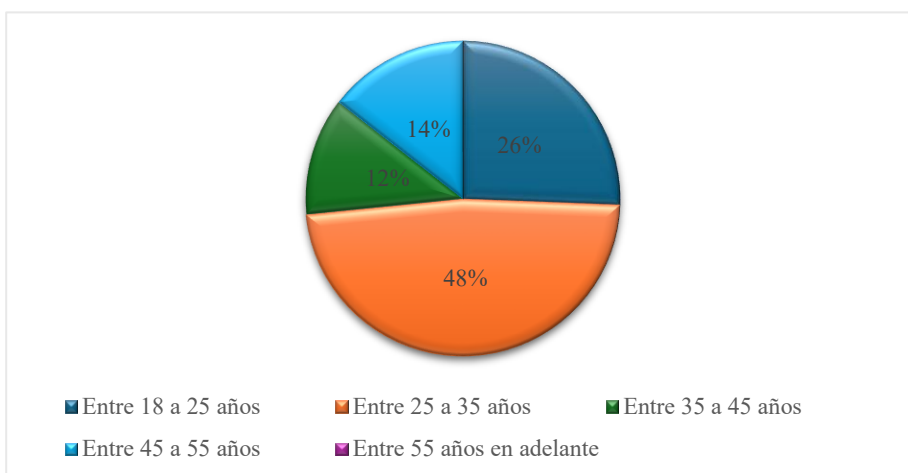
Encuesta

Tabla 1 Edad

1.Edad	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 18 a 25 años	10	25,6	25,6
Entre 25 a 35 años	20	47,8	73,4
Entre 35 a 45 años	5	12,1	85,5
Entre 45 a 55 años	6	14,5	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes relacionados con la edad

Figura 1 Resultado de encuesta



Nota. Edad de los huéspedes N=25 a 35 años

Interpretación de resultados:

De acuerdo con los datos recabados en el presente estudio de caso, se estableció que el 47,8% de los visitantes varían entre 25 a 35 años (ver la Tabla 1), seguido por un 25,6% que se encuentra entre 18 a 25 años, un 14% entre 45 a 55 años y un 12% que se

encuentra entre 35 a 45 años.

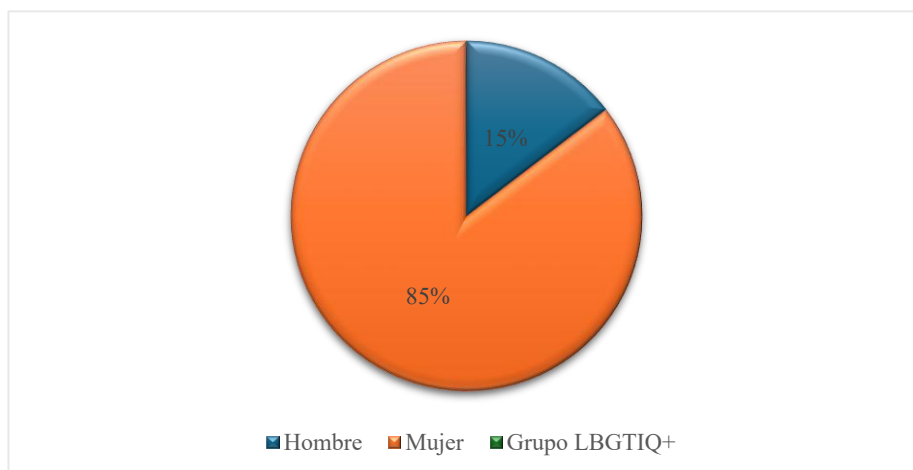
Es decir, esta investigación determinó que la mayor afluencia de huéspedes está entre las edades de 25 a 35 años, lo que indica que este grupo demográfico es el más predominante. Esto podría señalar una inclinación de los jóvenes adultos en busca de experiencias viajeras, actividades de ocio y tecnología. Además, se observó que también acudieron personas que asistieron a capacitaciones o reuniones, lo que sugiere que el hotel atrae a un público diverso que combina tanto el turismo de ocio como el turismo de negocios.

Tabla 2 Género

2. Género	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	6	14,6	14,6
Mujer	35	85,4	100,0
Grupo LGBTIQ+	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 2 Resultado de encuesta



Nota. Género Femenino con mayor predominación

Interpretación de resultados:

Este estudio determinó que la distribución de género entre los huéspedes muestra una fuerte inclinación hacia las mujeres con un 85,4%, mientras que el 14,6% pertenece

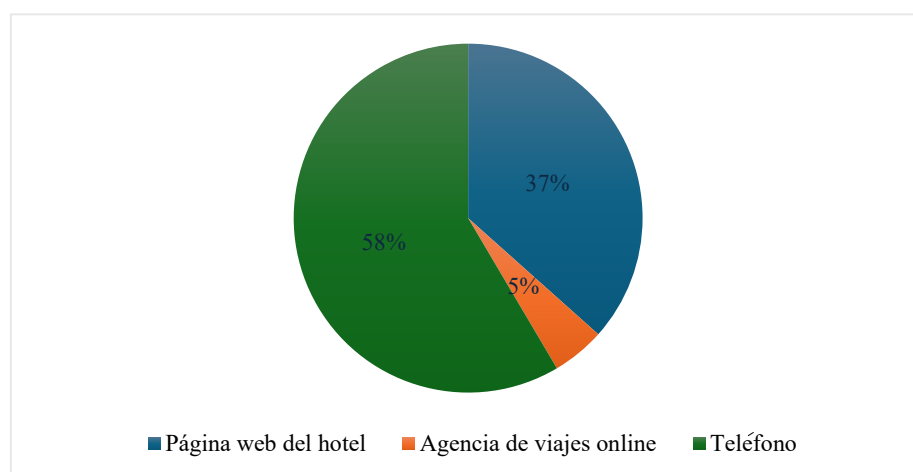
a la población masculina (véase la Tabla 2). En efecto, las mujeres son quienes hacen mayor influencia y reservas en el hotel Manakin.

Tabla 3 Como realizo su reserva

3. ¿Cómo realizó su reserva en el hotel Manakin?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Página web del hotel	15	36,6	36,6
Agencia de viajes online	2	4,9	41,5
Teléfono	24	58,5	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 3 Resultado de encuesta



Nota. Método de reserva

Interpretación de resultados:

De acuerdo con los datos obtenidos, se manifestó que el 58,5% de los huéspedes realizan sus reservas a través de teléfono (ver la Tabla 3), el 36,6% lo hace a través de la página web del hotel y el 4,9% realiza sus reservas a través de agencias de viajes en línea.

En relación con el objetivo uno, este estudio demostró que, aunque las reservas telefónicas son predominantes, existe un interés enorme en las reservas online. Es decir, el hotel Manakin debe potencial y brindar siempre una experiencia de usuario positiva en ambos métodos para aumentar la ocupación y la satisfacción del cliente.

Según los hallazgos cualitativos, se determinó que el actual proceso de reservas

en el hotel se organiza en diversos pasos fundamentales, iniciando con la recepción de la llamada del cliente, donde se confirma la disponibilidad de habitaciones. Para reservas empresariales, se gestionan a través de la compañía que las solicita, mientras que para los clientes de turismo se requiere un desembolso del 50% para garantizar la reserva.

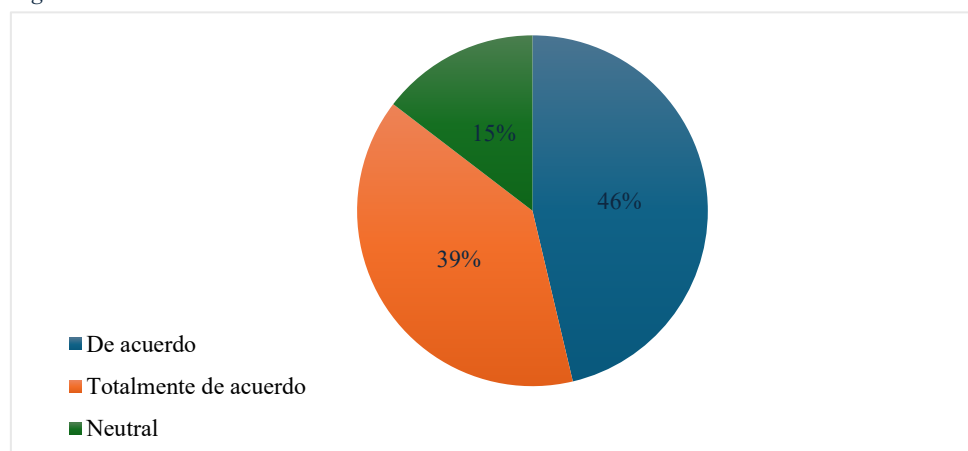
Para refutar estos hallazgos, se evidenció mediante un estudio cualitativo llevado a cabo con el recepcionista Jorge Conforme. Este señaló que, se realiza la reserva y el registro (Excel) que incluye un formulario que recolecta datos personales y una copia de la cédula. Estos son los procesos que actualmente realiza el hotel para el registro de clientes.

Tabla 4 Pregunta 1 de la investigación

4. ¿La información proporcionada por el hotel Manakin a través de plataformas en línea sobre disponibilidad y precios de habitaciones fue precisa?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	19	46,3	46,3
Totalmente de acuerdo	16	39,1	85,4
Neutral	6	14,6	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 4 Resultado de encuesta



Nota. Disponibilidad de información en plataformas digitales

Interpretación de resultados:

De acuerdo con la primera pregunta de la investigación, se determinó que el 46,3% de los huéspedes indicaron que la información proporcionada por el hotel Manakin a través de plataformas en línea sobre disponibilidad y precios de habitación es precisa, a la cual contestaron estar de acuerdo, mientras que 39,1% indicó estar totalmente de acuerdo y el 14,6% en neutral (véase la Tabla 4).

En relación con el objetivo uno, se determinó que la mayoría de los huéspedes tienen una percepción positiva sobre la precisión de la información proporcionada por el hotel Manakin, en cuanto a disponibilidad de habitación, precios y beneficios, lo que es un buen indicador de la efectividad de sus canales de comunicación. Por ende, es fundamental que siempre se esté innovando en mejores herramientas y diseños tecnológicos.

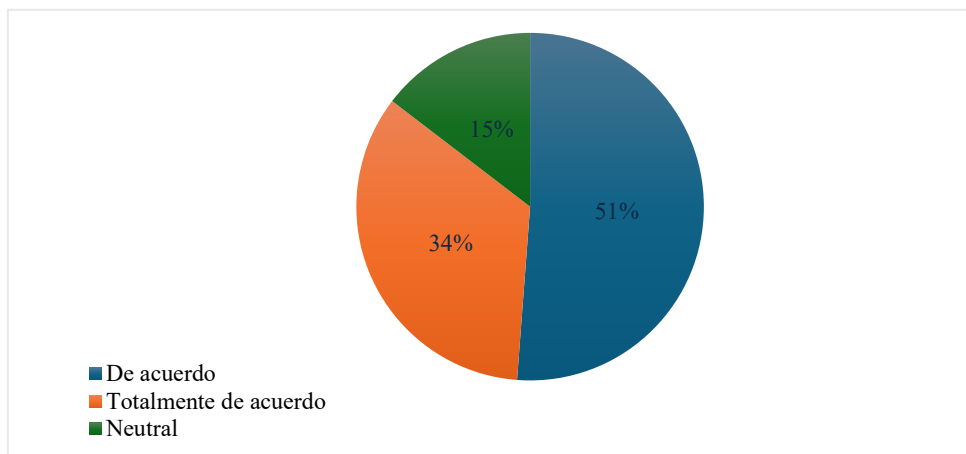
Sin embargo, durante la investigación cualitativa realizada a los directivos se demostró que, durante un período de alta ocupación, la falta de disponibilidad del personal para atender a los huéspedes resultó en demoras en la atención.

Tabla 5 Pregunta 2 de la investigación

5 ¿Recibió confirmaciones y actualizaciones sobre su reserva de manera oportuna y clara mediante correos electrónicos, mensajes o llamadas?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	21	51,2	51,2
Totalmente de acuerdo	14	34,2	85,4
Neutral	6	14,6	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 5 Resultado de encuesta



Nota. Actualizaciones de información relacionada en medios convencionales

Interpretación de resultados:

De acuerdo con la investigación, se reveló que el 51,2% de los huéspedes encuestados manifestaron estar de acuerdo que, si han recibido confirmaciones y actualizaciones sobre sus reservas de manera clara y oportuna mediante el uso de correos electrónico, mensajes y llamadas (véase la Tabla 5), el 34,2% indico estar totalmente de acuerdo y un 14,6% neutral.

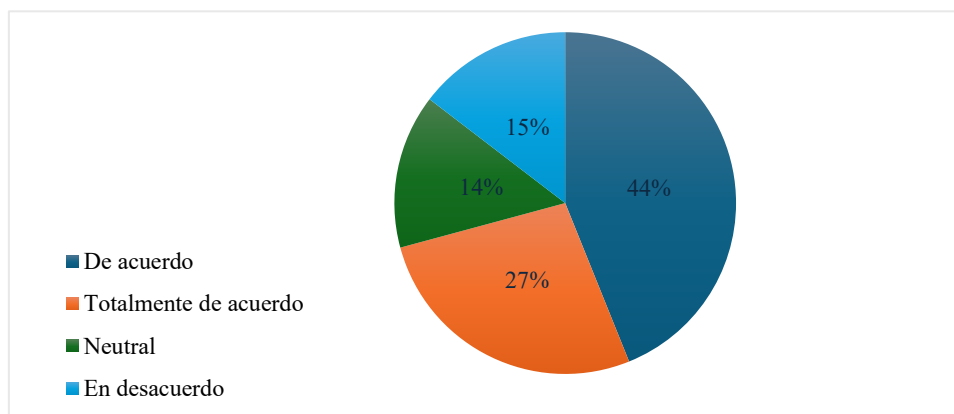
En relación con el objetivo dos, se identificó que la mitad de los encuestados valora positivamente la comunicación del hotel, lo cual es esencial para una experiencia de cliente satisfactoria. Sin embargo, se debe de prestar atención a aquellos que indicaron neutral, dado a que se puede ofrecer oportunidades para mejorar aún más la experiencia del cliente y asegurar que todos los huéspedes se sientan valorados y bien informados.

Tabla 6 Pregunta 3 de la investigación

6. ¿Está de acuerdo que el hotel utilice sus datos personales para ofrecerle promociones relevantes a través de los medios sociales como WhatsApp, correos, enlaces, encuestas, entre otros?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	43,9	43,9
Totalmente de acuerdo	11	26,9	70,8
Neutral	6	14,6	85,4
En desacuerdo	6	14,6	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 6 Resultado de encuesta



Nota. Promociones en medios sociales

Interpretación de resultados:

De acuerdo con la pregunta tres de la investigación, se estableció que el 43,9% de los huéspedes encuestados indicaron estar de acuerdo que hotel utilice sus datos personales para ofrecerle promociones relevantes a través de los medios sociales como WhatsApp, correos, enlaces, encuestas (véase la Tabla 6), mientras que el 26,9% reveló estar totalmente de acuerdo, y un 14,6% en neutral y en desacuerdo.

En relación con el objetivo uno, se determinó que los clientes de cierta forma si generalizan la idea de recibir ofertas personalizadas a través de canales como WhatsApp y correos electrónicos con el fin de conocer promociones, descuentos entre otros que sean de su agrado con el fin de manejar la privacidad de manera transparente y ética.

De la misma forma, mediante una entrevista aplicada al personal del hotel se

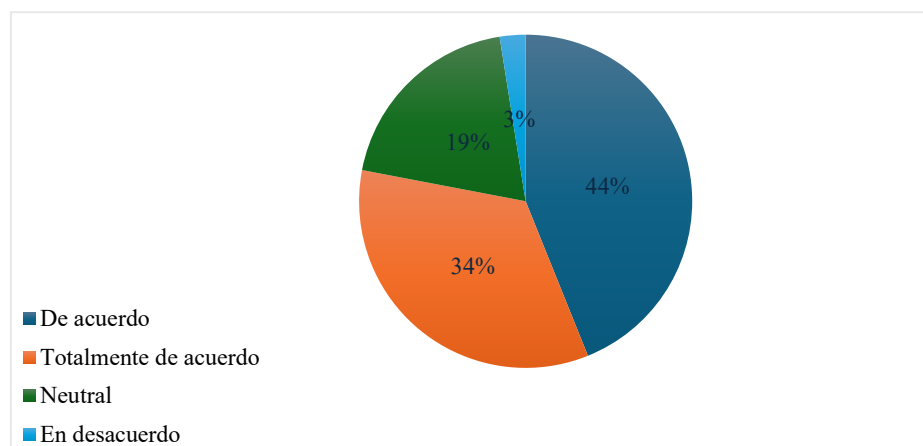
pudo conocer que las solicitudes se efectúan mediante medios como el correo electrónico, las llamadas telefónicas convencionales y WhatsApp. Este método facilita el mantenimiento de una relación estrecha con los visitantes, pero también ofrece la posibilidad de actualizar el sistema a través de instrumentos digitales que mejoren la administración.

Tabla 7 Pregunta 4 de la investigación

7. ¿Considera que sus datos personales fueron gestionados de forma segura y conforme a normas de privacidad?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	43,9	43,9
Totalmente de acuerdo	14	34,1	78,0
Neutral	8	19,5	97,5
En desacuerdo	1	2,5	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 7 Resultado de encuesta



Nota. Datos gestionados de forma segura

Interpretación de resultados:

Se evidenció que el 44% de los huéspedes indicaron que estar de acuerdo que sus datos personales fueron gestionados de forma segura y conforme a las políticas del hotel (véase, tabla 7), mientras que el 34% manifestó que estar totalmente de acuerdo, un 19% en neutral y un 3% consideró estar en desacuerdo.

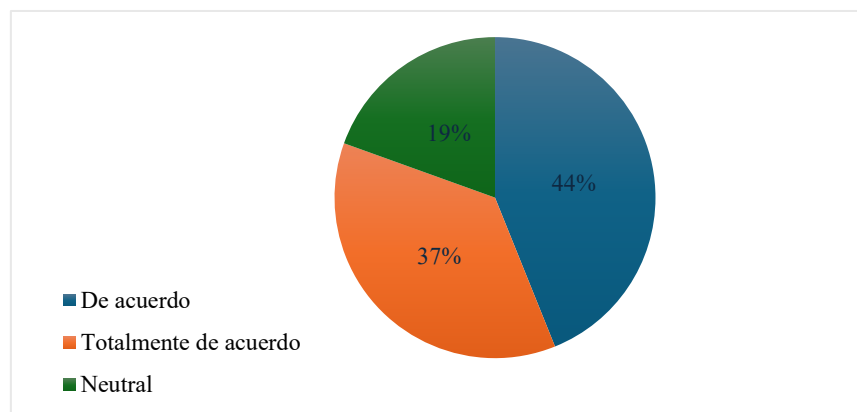
En efecto, el hotel debe de cumplir con las normas, ética y seguridad de protección de datos, con el fin de que no generar un molestar o mala información al cliente y por ende proteger sus datos. Con respecto al objetivo dos, se evidenció que el hotel Manakin si protege la información privada y confidencial del cliente. Por lo cual, se siguiere un constante seguimiento en transparencia y comunicación con los huéspedes.

Tabla 8 Pregunta 5 de la investigación

8. ¿Qué tan de acuerdo está con que el hotel promueve una cultura de información basada en transparencia y responsabilidad?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	18	43,9	43,9
Totalmente de acuerdo	15	36,6	80,5
Neutral	8	19,5	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 8 Resultado de encuesta



Nota. Cultura de información basada en transparencia

Interpretación de resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos de la muestra estudiada, se identificó que el 44%% de los huéspedes sí promueve una cultura de información basada en transparencia y responsabilidad (véase la Tabla 8). Mientras que el 37% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta información y el 19% declaro neutral.

En consecuencia, el objetivo tres del estudio, evidenció que es esencial ofrecer

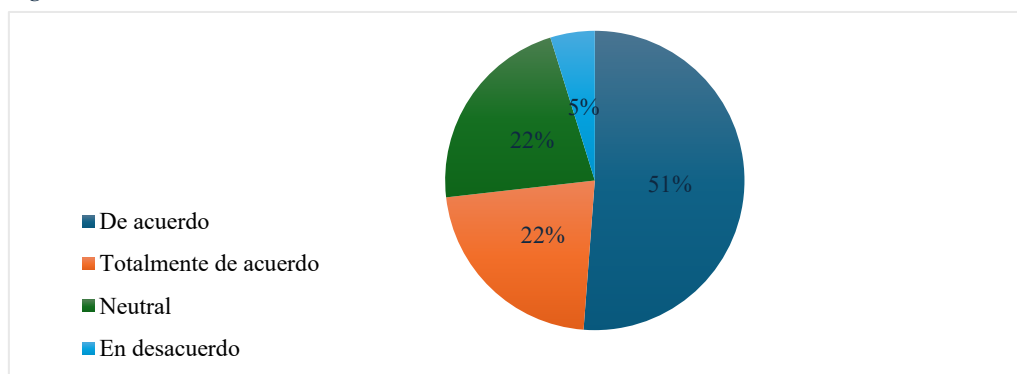
una visión positiva de la información en el hotel, lo que indica que se están realizando esfuerzos eficaces para el hotel. Sin embargo, es importante abordar las inquietudes de aquellos que son neutrales y continuar cultivando una comunicación abierta y transparente para fortalecer aún más la confianza y satisfacción del cliente.

Tabla 9 Pregunta 6 de la investigación

9. ¿Cree que el hotel debería mejorar sus prácticas de protección de datos personales	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	21	51,2	51,2
Totalmente de acuerdo	9	22,0	73,2
Neutral	9	22,0	95,2
En desacuerdo	2	4,8	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 9 Resultado de encuesta



Nota. Protección de datos personales

Interpretación de resultados:

De acuerdo con la pregunta seis de la investigación, se conoció que el 51,2% de los huéspedes encuestados indicaron estar de acuerdo que el hotel debería mejorar sus prácticas de datos personales (véase la Tabla 9), el 22% consideró estar neutral y totalmente de acuerdo y un 4,8% en desacuerdo.

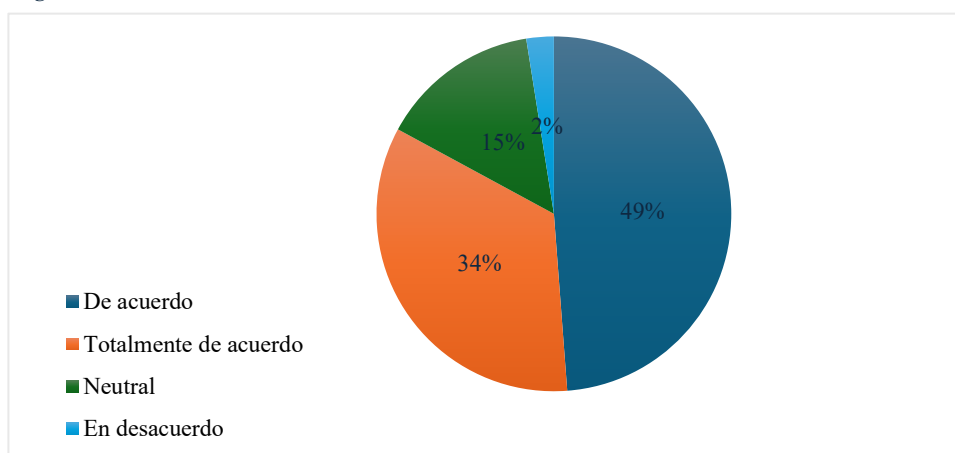
En relación con el objetivo 2 de la investigación, este resultado determinó que es fundamental que el hotel tenga el claro las percepciones de los huéspedes mediante la evaluación y mejora de las políticas, así como una comunicación efectiva, puede llevar a una mayor satisfacción y lealtad a largo plazo.

Tabla 10 Pregunta 7 de la investigación

10. ¿Está de acuerdo que el hotel Manakin utiliza las redes sociales como medio para para interactuar con el huésped?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	20	48,8	48,8
Totalmente de acuerdo	14	34,1	82,9
Neutral	6	14,6	97,5
En desacuerdo	1	2,5	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 10 Resultado de encuesta



Nota. Redes sociales como medio de interacción

Interpretación de resultados:

En base a los datos obtenidos, se determinó que el 48,8% de los huéspedes indicaron estar de acuerdo que el hotel Manakin si utiliza las redes sociales como medio de interacción, el 34,1% reveló estar totalmente de acuerdo, el 14,6% en neutral y el 2,5% en desacuerdo (véase la Tabla 10).

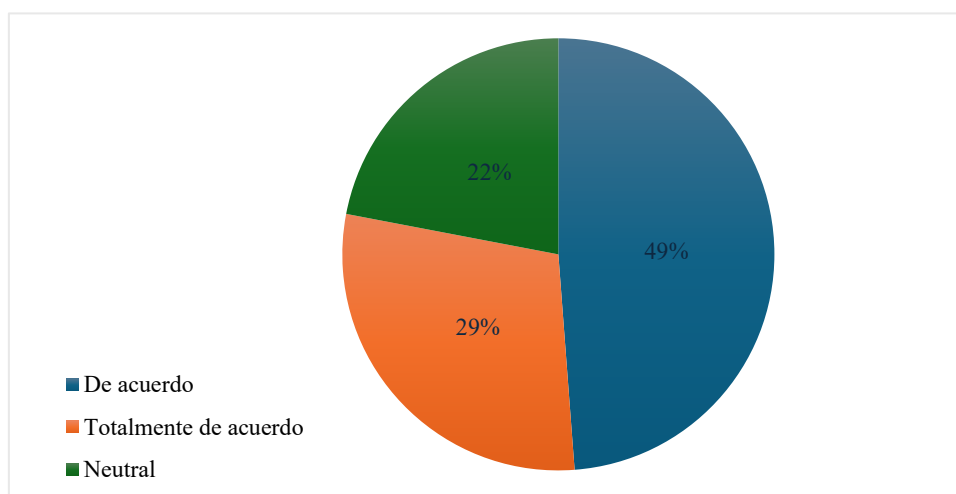
En relación con el objetivo tres, este resultado permitió identificar que utilizar las redes sociales como medio de interacción promueve en los clientes una mayor participación y permite estar más conectado con el cliente, por lo que es esencial estar a la vanguardia de las herramientas y plataformas tecnológicas generando así una relación entre el hotel y su clientela.

Tabla 11 Pregunta 8 de la investigación

11. ¿Está de acuerdo que el hotel Manakin utilice encuestas o formularios de satisfacción después de su estancia?	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	20	48,8	48,8
Totalmente de acuerdo	12	29,2	78,0
Neutral	9	22,0	100,0
Total	41	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta a los clientes

Figura 11 Resultado de encuesta



Nota. Encuesta de satisfacción

Interpretación de resultados:

Según los resultados de la pregunta ocho de la investigación, se determinó que el 48,8% de los huéspedes encuestados están de acuerdo que el hotel Manakin utilice encuestas de satisfacción después de la estancia, mientras que el 29,2% indicó estar totalmente de acuerdo y un 22% considero neutral (véase la Tabla 11).

En relación con el objetivo tres de la investigación, se demostró que la mayoría de los huéspedes tienen una percepción positiva sobre el uso de encuestas de satisfacción, lo que indica que el hotel Manakin está en una buena posición para implementar esta práctica.

Triangulación de resultados de la entrevista

Tabla 12 Matriz de entrevista dirigida a funcionarios administrativos del hotel Manakin, en la ciudad de Manta

Preguntas	Recepcionista Jorge Conforme de 43 años	Administradora Mercedes Espinoza de 48 años	Asistente de departamentos Evelyn Merca de 24 años	Citas	Análisis
1. ¿Cómo colaboradora, como describe el proceso de gestión de la información? ¿Cómo se lo realiza, que métodos utilizan?	Normalmente, se trabaja con clientes habituales que llevan años hospedándose, siempre bajo la misma administración del propietario. Canales de comunicación Paso crucial: Las reservas se efectúan a través de correo electrónico, llamadas telefónicas tradicionales o WhatsApp. Al recibir una llamada, se consulta el archivo Excel de reservas para verificar si la habitación está disponible.	Por lo general se utiliza con cliente antiguo que siempre se hospedan y se utiliza la misma gestión de siempre a través de un Excel. Paso clave: con la reserva a través de correo electrónico llamada telefónica convencional o vía WhatsApp cuando llama se verifica el Excel de reservar para poder dar si la habitación esta disponibles	Con sistema tradicional se recepta por medio de llamada correo electrónico también por vía WhatsApp. Paso: Receta la reserva, ingresarlo a cuadro de reserva	Para Pozo (2018) menciona que “La utilización de sistemas de gestión de reservas en línea no solo mejora la eficiencia, sino que también aumenta la satisfacción del cliente al ofrecer un proceso más ágil y accesible” (pág,60).	En la actualidad estos procesos son digitalizados, es fundamental que los servicios hoteleros estén siempre a la vanguardia en cuanto a la tecnología y su uso.
2. ¿Cuáles es el proceso de reserva que el hotel realizan al momento de que ingresa un cliente?	Recepción de la llamada del cliente. Primero, se verifica la disponibilidad de la habitación. Si la reserva es corporativa, se tramita a través	Paso: recesión la llamada de cliente Luego la confirmación de disponibilidad de habitación luego se ver si es corporativo la reserva se	Primero se recepta la reserva y se verifica la disponibilidad de habitaciones después si es turista se procede a Reserva la habitación	De acuerdo con, (Lagos, 2023) menciona que las líneas hoteleras deben de sistematizar software de reservas lo que les permite clasificar de	Si bien se reconoce la necesidad de incrementar el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la gestión de la información, la falta de estas herramientas

	de la empresa que la solicita. En el caso de un cliente turístico, se requiere un abono para asegurar la reserva. Al momento de la llegada del cliente, se cancela la reservación y se realiza el check-in. Para este procedimiento, se utiliza una herramienta de registro de huéspedes que consiste en un formulario con información personal y una copia de la cédula	hacer través de la empresa que lo está solicitado y si es cliente turista se le pide un abono para reserva ya cuando el cliente ingresa ya cancela su reservación hay se hacer el check que ya es para ingreso herramienta es registro de huéspedes que un formulario con sus datos personal copia de cédula.	con el 50%de anticipo cuando ingresa el huésped Se hace el check de su datos personales y copia de cédula.	mejor forma a los clientes identificando sus preferencias, comodidades para su habitación en el momento de la llegada.	podría estar impidiendo una optimización en la experiencia del cliente y en la eficiencia operativa del hotel.
3. ¿Puede describir una situación en la que haya sucedido un error en el levantamiento de la gestión de la información? ¿Cómo se solucionó, que aplicaron?	Normalmente, cuando hay una gran cantidad de clientes, no todo el personal está disponible para atenderlos. Esto provoca que, al solicitar algo, los clientes no reciban la atención rápida que desean, lo que resulta en una mala experiencia en el hotel	En efecto, cuando se deja una reserva separada y el turno de la tarde no le informar que está separada eso una falla hay se le dar solución a cliente con la habitación que el reservo	Cuando normalmente la salida de huéspedes se le da de 12 a 2 de la tarde una vez ocurrió que el huésped salió casi la 2 de la tarde el siguiente cliente que tenía su reserva la misma habitación llegó casi al mismo tiempo que salió anterior hubo una complicación para limpiar la habitación por lo que estuvo que esperar	Para (Zendesk, 2023) menciona que el 33% de los usuarios percibe al tiempo como su elemento más decisivo a su experiencia	Actualmente los clientes buscan una comunicación inmediata y una solución ágil. En efecto, los clientes actuales no están acostumbrados a la espera, por lo que desde el primer momento que sucede un error generan su desagrado e inconformidad con el servicio brindado. Por ello, es esencial la buena gestión y comunicación interna y externa.

4. ¿Cómo respaldan o guardan la gestión de la información al momento de generar una reserva y como es la calidad de servicio?	Lo que se hace es solicitar retroalimentación de manera verbal. Se pregunta a los clientes qué les ha parecido la atención y el establecimiento. Al indagar sobre su experiencia y si hubo algo que no les gustó, se obtiene información valiosa para mejorar el hotel. Esto sirve como un indicador de satisfacción.	Algunas de las reservas se hacen de boca a boca se le pregunta a cliente que tal le apareció su atención y establecimiento. Preguntándole a cliente que le apareció si algo no le gusto para poder mejor en hotel eso sería el indicador	A momento de su check se le pregunta que tal le apareció el servicio que se le dio en hotel Se recopila información para conocer la falencia que se llega ante en el servicio Indicadores pregunta abierta a cliente recomendaciones de los clientes.	(Zendesk, 2023) indica que es fundamental explicar al cliente de cada acción para atender y resolver sus preguntas.	En efecto, este tipo de comunicación no solo ayuda a gestionar las expectativas del cliente, sino que también reduce la ansiedad al saber que están siendo redirigidos de manera adecuada.
5. ¿Considera que el hotel cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para gestionar la información de manera eficiente? ¿Qué plataformas tecnológicas utiliza para gestionar información con los clientes?	No se emplean herramientas tecnológicas para una infraestructura adecuada. La mayoría de los clientes solicitan un número de contacto para preguntar lo que necesiten a través de WhatsApp, o se les pregunta directamente en su habitación sobre sus requerimientos. Si se considera necesario, se podría incrementar el uso de herramientas para gestionar la información de manera más eficiente.	No se utiliza herramienta tecnológica para una infraestructura adecuada, la mayoría de cliente le pide el número para preguntale lo que necesite vía WhatsApp o se le va pregunta en su habitación lo que necesite de forma directa.	No cuenta por el momento con una infraestructura tecnológica adecuada se usa el tradicional que es el de boca a boca preguntándole a cliente que le apareció el servicio	De la misma forma, (Zendesk, 2023) menciona que “los alojamientos más exitosos comparten al menos un aspecto fundamental: todos utilizan tecnología y software hoteleros sofisticados”.	En consecuencia, el hotel Manakin debe de mantener a la vanguardia y en constante evolución con la tecnología dado a que su gestión es ineficiente e implementar su sistema de gestión será de gran ayuda.

Análisis de los resultados

En base a los resultados encontrados en la investigación mixta, se pudo identificar ciertos patrones significativos en cuanto a la gestión de la información hotelera. Citando a Diaz (2021) indica que “el grado de organización de cada hotel es aplicar diferentes procesos de planificación dependiendo de sus particularidades, por lo que el 90% de su planificación se basa en las preferencias de los clientes” (pág. 45).

En efecto, cada sector hotelero aplica diferentes métodos y estrategias de mercado, por lo que este estudio demostró con un 58,5% que los huéspedes planificar sus reversas mediante vía telefónica y WhatsApp, en efecto se demostró que los procesos actuales de gestión de reservas y comunicación interna se lleva a cabo mediante medios convencionales, dado a que la empresa no cuenta con un planificador específico.

El estudio mostró que los procedimientos de administración de reservas son tradicionales y se apoyan en herramientas como Excel, lo que podría restringir la eficacia y la agilidad en el servicio. Esto podría generar una visión desfavorable en ciertos clientes, quienes podrían anticipar un método más actualizado y automatizado en la administración de sus reservas.

De forma singular, Diaz (2021) manifiesta que la mayor parte de los hoteles de Manta, el 10% de sus operaciones son administrativas y el 90% son operativas. Estos establecimientos han recibido certificaciones de Tripadvisor en varias ocasiones y se pueden comunicar a través de internet, teléfono, correo electrónico y varias redes sociales (pág. 72).

Sin embargo, la gestión de reservas que se lleva en hotel Manakin es diversa y sencilla, sobre todo en las confirmaciones de reservas, dado a que los clientes valoran

positivamente su estancia en el hotel, lo que es determinante para una experiencia satisfactoria.

Además, se demostró que los visitantes están de acuerdo con la utilización de sus datos personales para obtener promociones, lo que señala una voluntad de compartir información siempre que se gestione de manera segura y clara. No obstante, se argumenta que el hotel debe perfeccionar sus procedimientos de gestión de datos, lo que indica la necesidad de fortalecer la confianza en la administración de la privacidad.

De la misma forma, (Chiquito & Mero, 2023, pág. 51) en su investigación llevada a cabo en la ciudad de Manta, indicaron que el 85% de los visitantes obtienen un trato excelente, lo que evidencia que, aunque el servicio no es deficiente, deben perfeccionar su atención para mantener la lealtad del cliente.

En efecto, el servicio que ofrece el Hotel Manakin no es de mala calidad, los clientes se reciben con toda la atención desde el primer minuto que ingresa al hotel, ya sea por reserva o por consultas de precios. Sin embargo, la gestión de como se traslada la información es un poco manual, por lo que estudio pretendió dar un seguimiento en el uso y conocimientos sobre sistemas estándares automatizados o software de gestión hotelera, con el fin de que no se pierda el tiempo, ni datos, ni el registro de entrada y salidas de los huéspedes.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados determinados, se demuestra que la gestión de la información influye notablemente en cómo se gestiona y traslada la gestión de forma manual a un Excel compartido por gerencia. Por lo que se establecen las siguientes conclusiones;

O.E.1. La gestión actual del hotel requiere de un constante cambio con la tecnología, aunque su sistema funciona de forma equilibrada, no es lo correcto dado a que puede afectar la pérdida de información y por ende limita su acceso.

O.E.2. El hotel Manakin depende de la digitalización para aumentar tanto la información como su gestión de mercado, por lo que la adaptación de un software influye directamente a evitar errores, retrasos y aumenta la trazabilidad, lo que disminuye horas de trabajos y esfuerzo.

O.E.3. El uso de software de reservas representaría un avance tecnológico en cuanto a la disponibilidad y uso de datos, dado a que los clientes se sentirán más seguros y confiables respaldan su información en una nube. Por ende, garantizara los procesos, administración y trazabilidad en la gestión de la información documental.

En conclusión, los resultados de esta investigación evidencian la necesidad urgente del hotel Manakin de evolucionar su gestión de información a través de la adopción de tecnologías modernas. La dependencia de sistemas manuales y el uso de Excel compartido limitan la eficiencia y pueden resultar en la pérdida de datos críticos. La identificación de un software de reservas digital no solo optimizaría la disponibilidad y el manejo de información, sino que también aumentaría la confianza de los clientes al garantizar la seguridad de sus datos.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones establecidas, se recomienda;

O.E.1. Adaptación de tecnología moderna.

Se recomienda al Hotel Manakin realizar una evaluación exhaustiva de las tecnologías disponibles en el mercado que se adapten a sus necesidades específicas. La transición a un sistema digital robusto permitirá mejorar la gestión de información y minimizar la posibilidad de pérdida de datos. De esta forma se generará una busca más eficiente ya automatizada, por ende, esto no solo mejorará la accesibilidad sino también recursos en la información.

O.E.2. Aumentar trazabilidad administrativa en el flujo de errores operativas mediante herramientas de marketing digital.

Las herramientas del marketing son muy amplias y diversas, por lo que se recomienda que el hotel invierta de forma equilibrada y transparente en comunicación digital, mediante sus plataformas de Facebook, Instagram y mensajería de WhatsApp, lo que permite llevar un control y seguimientos, es decir, estar en constante interacción, desde un post, videos, o reseñas web, con el propósito de que huésped se sienta seguro de estar ahí.

O.E.3. Implementar un software de gestión

Se recomienda que el hotel invierta sus esfuerzos económicos en la implementación de un software en donde se gestione, controle y evalúe todo el seguimiento del cliente, y por ende toda información relevante. A través de este sistema se espera reducir errores, y pérdida de tiempo con los clientes y mejorar el servicio personalizado desde su primea interacción.

Bibliografía

- Aguirre González, D., & Tigre Sánchez, M. (2023). Sistemas de información gerencial para toma de decisiones en pymes de turismo de la ciudad troncal. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(3), 254-262. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300254
- Anjos, M. (2022). *Por qué Construir la Cultura Organizacional en un Hotel Mejora la Productividad de los Empleados*. Obtenido de <https://asksuite.com/es/blog/cultura-organizacional-hotel/>
- Chiquito, D. M., & Mero, B. Y. (2023). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la parroquia San Lorenzo, cantón Manta*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabi. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4409/1/ULEAM-HT-0109.pdf>
- Díaz, G. L. (2021). *La gestión hotelera y el servicio de alojamiento del cantón manta*. Manta: Universidad Estatal Del Sur De Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3590/1/01%20Tesis%20La%20Gestion%20Hotelera%20y%20el%20servicio%20de%20alojamiento%20del%20canton%20Manta.pdf>
- Fondevila, J. F., Bosch, M., Puiggròs, E., & Pérez, J. (2024). *Ventajas del proceso de digitalización hotelera: estudio de un caso hotelera: estudio de un caso*. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y territorio*. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/Dialnet-ventajasdelprocesodedigitalizacionhotelera-9656689.pdf>
- Fuentes, E., & Barbosa, M. (2024). Importancia del liderazgo en puestos gerenciales en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del sector turístico. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(3), 389 – 398. Doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2045>
- Indeed. (2024). *Diferencia entre encuesta y entrevista: cuándo usar cada una*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/diferencia->

encuesta-

entrevista#:~:text=Adem%C3%a1s%2C%20esta%20es%20una%20diferencia,sobre%20la%20efectividad%20del%20proceso.

Iñiguez, M. C., Serrano, A. L., & Maguiño, M. G. (2018). *Gestión del Sector, Alojamiento -*

Hotel. Ecuador: Editorial UTMACH,. Obtenido de

<https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/gestiondelsectoralojamien-tohotel.pdf>

Jimenez, R. (2021). *Analisis de las estrategias financieras de las PYMES del sector Hotelero de*

Guayaquil, 2021. Guayaquil: Salesiana del Ecuador. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23746/1/UPS-GT004036.pdf>

Lagos, A. (2023). *Sistema de Reservas Hoteleras*. Obtenido de

<https://www.siteminder.com/es/r/sistema-de-reservas-hoteleras/>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de informacion gerencial*. Mexico: Pearson

Educación de México. Obtenido de

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas_de_informacion_gerencia_14%20edicion.pdf)

[Sistemas_de_informacion_gerencia_14%20edicion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas_de_informacion_gerencia_14%20edicion.pdf)

Márquez, O. L., Viteri, M. M., Useche, C. L., & Cuétara, S. L. (2021). *Proceso administrativo y*

sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-

Ecuador. Manabí: Universidad Técnica de Manabí Dianet. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7927671>

Morera , M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta

revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1). Obtenido de

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1659-](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1659-49322022000100006)

[49322022000100006](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1659-49322022000100006)

Moscoso, J. N. (2023). *Los Métodos Mixtos En La Investigación En Educación: Hacia Un Uso*

Reflexivo. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/cp/a/cwzs4zzgjj95d7fk6vcbfxy/?Format=pdf&lang=es>

Muibo, A. V., Calacich, S. N., & Sandoval, M. D. (2023). *Gestión estratégica en las pequeñas y*

- medianas empresas en Mozambique*. Mexico: Revista Ciencia UNEMI. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8374920.pdf>
- Muñoz Solórzano, S. D., Parra Pacheco, E., & Guaña Moya, E. J. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. *ECA Sinergia*, 14(3), 18-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575738002/html/>
- Núñez, W. N., Linan, Y. I., & Jiménez, L. K. (2019). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA PYME: HERRAMIENTAS PARA ALCANZAR COMPETITIVIDAD EN COLOMBIA*. Colombia. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7383546.pdf>
- Pozo, R. D. (2018). *Desarrollo de un sistema prototipo para la gestión de reservas en línea y registro de entrada-salida de clientes de un hotel*. Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19652/3/CD-9055.pdf>
- Soledispa, X. E., Álvarez, I. Y., Baque, A. S., & Cantos, B. A. (2021). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de las pymes*. Jipijapa, Manabí, Ecuador.: Editorial Polo de conocimiento Ciencias Económicas y Empresariales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926835.pdf>
- Torres, I. D. (2019). El Sistema de Gestión y sus componentes: estratégico, táctico y operacional. *Compendium*, 22(42). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/html/>
- Zendesk. (2023). *8 problemas comunes en servicio al cliente y cómo resolverlos*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/problemas-comunes-con-clientes/>

Anexos

Anexo 1 Árbol del Problema

- Desaciertos administrativos que dan como resultado gastos no esenciales.
- Procedimientos manuales inadecuados.

- Inconvenientes al insertar propuestas de marketing precisas.
- Falta de adaptación a tendencias del mercado.

- Competencia feroz frente a hoteles con tecnología moderna.
- Mala organización operativa que limita su desarrollo.

- Ausencia de un software para automatización del hotel
- Falta de inversión para optimizar los procesos.

CAUSAS

Toma de decisiones basadas en información deficiente

Desorganización informativa

Debilitamiento competitivo frente a tecnología vanguardista

Carencia de un sistema de operaciones

Ineficiencia en la gestión de información en el Hotel Manakin de Manta

EFFECTOS

Procesos tardados e ineficientes

Falta de información actualizada

Pérdida continua de oportunidades de crecimiento

Desventaja frente a la competencia

- Procesos que contemplan numerosos errores.
- Captación de datos imprecisos.

- Cambios demorosos frente a la demanda del mercado.
- Pérdida de clientes por no generar estrategias de ventas innovadoras.

- Mala gestión de información que repercute en fidelización de usuarios.
- Inexistente disposición por innovar

- Abandono de modernización tecnológica en los sistemas operativos.
- Falta de recursos para la puesta en marcha de la mejora tecnológica.

Anexo 2**ENCUESTAS A CLIENTES**

Cordiales saludos, Señor (Sra., Srta.) soy estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, me encuentro desarrollando una investigación previa a la obtención del Título en Licenciatura de gestión de la información gerencial enfocado en la: ***Gestión De Información En Pymes Mediante Sistemas Gerenciales Estratégicos: Estudio De Caso Del Hotel Manakin De La Ciudad De Manta, 2024 (Estudio De Caso)***, por lo que he seleccionado a vuestra persona para que sea parte de la muestra estudiada. Valoraría mucho si me concede unos minutos para responder a esta encuesta

Estas preguntas son más generales y buscan una evaluación global de la experiencia, considerando la siguiente escala;

Escala de Likert de Frecuencia:

1. De acuerdo
2. Totalmente de acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

EDAD

- ☐ Entre 18 a 25 años
- ☐ Entre 25 a 35 años
- ☐ Entre 35 a 45 años
- ☐ Entre 45 a 55 años
- ☐ Entre 55 años en adelante

GENERO

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer
- ☐ LGBTIQ+

¿Cómo realizó su reserva en el Hotel Manakin?

- ☐ Página web del hotel
- ☐ Agencia de viajes online
- ☐ Teléfono
- ☐ Otro (especifique)

Marque con una (X) las preguntas que considere oportuno, de acuerdo con la siguiente escala de Likert, siendo;

1. De acuerdo
2. Totalmente de acuerdo
3. Neutral
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. ¿La información proporcionada por el Hotel Manakin a través de plataformas en línea sobre disponibilidad y precios de habitaciones fue precisa?					
2. ¿Recibió confirmaciones y actualizaciones sobre su reserva de manera oportuna y clara mediante correos electrónicos, mensajes o llamadas?					
3. ¿Está de acuerdo que el hotel utilice sus datos personales para ofrecerle promociones relevantes a través de los medios sociales como WhatsApp, correos, enlaces, encuestas, entre otros?					
4. ¿Considera que sus datos personales fueron gestionados de forma segura y conforme a normas de privacidad?					
5. ¿Qué tan de acuerdo está con que el hotel promueve una cultura de información basada en transparencia y responsabilidad?					
6. ¿Cree que el hotel debería mejorar sus prácticas de protección de datos personales?					
7. ¿Está de acuerdo que el Hotel Manakin utiliza las redes sociales como medio para interactuar con el huésped?					
8. ¿Está de acuerdo que el Hotel Manakin utilice encuestas o formularios de satisfacción después de su estancia?					

Anexo 3

ENTREVISTA

Dirigidas a directivos y personal del hotel Manakin

1. ¿Cómo colaboradora, como describe el proceso de gestión de la información? ¿Cómo se lo realiza, que métodos utilizan? Respuesta:
2. ¿Cuáles es el proceso de reserva que el hotel realizan al momento de que ingresa un cliente? Respuesta:
3. ¿Puede describir una situación en la que haya sucedido un error en el levantamiento de la gestión de la información? ¿Cómo se solucionó, que aplicaron? Respuesta:
4. ¿Cómo respaldan, o guardan la gestión de la información al momento de generar una reserva y como es la calidad de servicio? Respuesta:
5. ¿Considera que el hotel cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada para gestionar la información de manera eficiente? (Seguimiento: ¿Qué mejoras tecnológicas utiliza?) Respuesta:

Anexo 4



Propuesta de solución

Identificación de un software de gestión de información “Little Hotelier”
mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del hotel Manakin de la
ciudad de Manta.



Tema: Identificación de un software de gestión de información “Little Hotelier” mediante sistemas gerenciales estratégicos: estudio de caso del hotel Manakin de la ciudad de Manta.

Introducción

El uso de software actualizados permite a las organizaciones a estar enfocadas en los lineamientos y metas establecidas, dado a su eficiencia operativa permite tener un seguimiento, control constante de cada cambio. Por ellos surge la necesidad de identificar un software que permita no solo gestionar información a través de bases de datos sino a estar en constante seguimiento o visita del cliente.

Estos sistemas no solo impulsarán la automatización de tareas cotidianas, sino que también facilitaría una recolección y estudio de datos más eficaz, proporcionando datos valiosos para el proceso de toma de decisiones.

En el sector hotelero siempre está en constante evolución, por lo cual, es crucial poder ajustarse a los requerimientos particulares de cada hotel para asegurar tanto el contento del cliente como una operativa eficiente. El programa de gestión Little Hotelier se ofrece como una solución completa que busca atender todas las demandas de un hotel, debido a su diseño modular que permite incorporar tantas funcionalidades como se deseen. Esta versatilidad no solo hace más fácil la adaptación de la plataforma, sino que también garantiza que cada profesional del sector hotelero pueda crear la herramienta perfecta para su tipo de negocio.

Al identificar el uso del software en el hotel Manakin, se llevará un control de la automatización, capacidad y optimización de reservaciones, mediante la interacción con los visitantes y la gestión de datos, lo que se traduce en un incremento directo de la satisfacción del cliente. Asimismo, el software es adaptable tanto en precios y diseños, por lo que hace que Little Hotelier sea una herramienta valiosa e indispensable para

cualquier profesional en el ámbito hotelero que desee actualizar sus métodos de trabajo.

En efecto, para ejecución de la propuesta del software Little Hotelier en el Hotel Manakin, se establecerán metas fijadas. Inicialmente, se llevará a cabo un análisis de las demandas presentes del hotel, luego se procederá con la organización y diseño de la integración del sistema.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general

Conocer el software PMS Little Hotelier, un sistema de gestión estratégico que mejore la administración de datos en el Hotel Manakin, incrementando la eficacia operativa y la satisfacción del huésped.

Objetivo específico

- Evaluar los métodos vigentes de manejo de información en el Hotel Manakin.
- Proponer la ejecución de un sistema PMS que combine la administración de reservas, la comunicación y el análisis de información.
- Capacitar al personal sobre el uso y realizar simulaciones de los procesos
- Monitorear el seguimiento y mejora de la gestión de información.

Diseño de la propuesta

El diseño de la propuesta es implementar a Little Hotelier como una ayuda para mejorar la eficiencia operativa en la gestión de la información, esta aplicación es creada para automatizar las reservas y condiciones de datos de los clientes.

Esta herramienta proporciona ayuda gratuita, lo que posibilita su uso temporal hasta que el hotel elabore un software que optimice la experiencia. Igualmente, Little Hotelier se ocupará del registro en línea, alternativas de pago, distribución automática

de habitaciones disponibles, gestión de archivos de los huéspedes, además de la administración de los archivos de los huéspedes.

Análisis de la necesidad de procesos actuales

De acuerdo con los resultados del estudio, se ha encontrado que el hotel Manakin gestiona sus reservas principalmente a través de llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp, estructurando su lista de clientes con un archivo de Excel que la administración comparte y utilizando una táctica de promoción tradicional. Aunque este método ha funcionado bien en algunos aspectos, presenta limitaciones significativas que afectan tanto la eficacia en sus operaciones como la satisfacción del cliente.

En efecto, este estudio permitió identificar deficiencias, como el riesgo de errores en el sistema de reservas, la falta de seguimiento a las solicitudes de los clientes y las dificultades para reunir información analítica relacionada con la conducta de los visitantes.

Implementación del software

La implementación de Little Hotelier consiste en ejecutar el software en los ordenadores para su previa instalación, luego se proceder a configurar la página con la información del hotel, en cuanto a nombre, dirección, correo, números telefónicos, fotos, total de habitaciones, entre otros.

Los módulos se van creado de acuerdo con las necesidades, en este software se crean las reservas de las habitaciones, horarios disponibles, atención personalizada mediante un chatbot de manera sencilla y segura.

De la misma forma, este sistema incluye un seguimiento en redes sociales, lo cual, le permitirá hacer reservas desde la pagina web y anunciar la llegada al hotel. Antes de la presentación formal, se llevará a cabo una serie de pruebas detalladas para

asegurar que el sistema funcione adecuadamente, y se harán modificaciones en base a las opiniones del equipo. Con este método organizado, la introducción de Little Hotelier no solo modernizará la administración del Hotel Manakin, sino que también mejorará la experiencia de sus visitantes, estableciéndolo como un modelo en la industria hotelera.

Ilustración 1 Agenda disponibilidad de habitación

	WED 05 MAY	THU 06 MAY	FRI 07 MAY	SAT 08 MAY	SUN 09 MAY	MON 10 MAY	TUE 11 MAY	WED 12 MAY	THU 13 MAY	FRI 14 MAY	SAT 15 MAY	SUN 16 MAY	MON 17 MAY	TUE 18 MAY
□ Double Room														
Room 1										Dunning,				
Room 2														
Room 3														
Room 4														
Room 5														
Unallocated														
□ Family Room														
Room 2														
Room 5														
Room														
Unallocated														

Tarifas de la competencia

[Fuentes de datos del canal](#)

[Gestión de competidores](#)

[Descargar CSV](#)

Haga un seguimiento de las tarifas de la competencia para establecer los precios con confianza y conseguir más reservas.

Seleccione la fecha de inicio

January 2024

Más filtros

Servicios incluidos

Impuestos

Filtros: 1 noche 2 huéspedes Cualquier habitación Cualquier tipo de pensión Cualquier política

Actualizado Hace 18 días Actualizar

10% inferior 10% superior

< enero de 2024 >						
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
Guía del producto	AGOTADA	215 -54,6%	179 -62,2%	AGOTADA	130 -61,7%	130 -52%

Una vez que se hayan realizado las etapas previas, se llevará a cabo la presentación oficial de Little Hotelier en el hotel Manakin. Donde se definirán indicadores para medir el desempeño del programa y se realizará un monitoreo constante para detectar aspectos que puedan ser mejorados y garantizar que el sistema

satisfaga las necesidades del equipo y los visitantes.

Análisis de inversión

En el sector de la industria hotelera, es fundamental disponer de herramientas que sean efectivas y eficientes para aumentar la ocupación y los ingresos. Por ello, este sistema de gestión de información hotelera tiene un costo de \$155 dólares mensuales, lo que incluye algunos beneficios, tales como; reduce el 80% en errores de gestión y tiene diversidad de funciones. Este programa cuenta con funcionalidades como un sistema de reservas adaptado y un gestor de canales, lo que facilita una mejor interacción con los clientes, por lo que se anticipa un aumento en la ocupación, lo que podría resultar en un incremento de los ingresos.

Incluye

Administrador de canales

Plataforma de reservas

Software de gestión hotelera

Aplicación para dispositivos móviles

Análisis de datos

Buscadores

Complementos disponibles

Creadores de páginas web

Engagement

Además, la implementación de este sistema proporcionará un servicio al cliente excelente y apropiado, que también abarcará un soporte telefónico, chat y correo electrónico. Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, junto con la ayuda de un experto en incorporación para asegurar una transición suave y eficaz para el uso de este por parte de los empleados.

Análisis de riesgo y contingencia en el entorno digital

En la actualidad, el grupo se encarga de gestionar de manera manual la información de los usuarios, empleando planillas en Excel y formas de comunicación convencionales.

Por lo que, el análisis de riesgo que podría enfrentar el hotel es a la adaptación a los cambios, debido a que implementar el sistema incluye capacitaciones constantes, interacciones, simulaciones y actividades relacionadas a Little Hotelier, lo que podría influir directamente en los colaboradores.

En consecuencia, se brindarán capacitaciones para el uso de la herramienta de forma presencial, para que los colaboradores simulen y aprendan su manejo, lo que les permitirá aumentar su gestión en la labor diaria. La visión de implementar este software en el hotel Manakin es con el fin de automatizar una información rápido, certeza y eficiente, al momento de atender a un cliente.

Para realizar la implementación de este software en el hotel Manakin, es esencial disponer de una robusta infraestructura tecnológica. Por ende, resulta crucial supervisar y conservar la infraestructura tecnológica, garantizando que el servicio de internet sea seguro y esté diseñado para respaldar la nueva plataforma.

Así, es posible asegurar una transición eficaz y sin contratiempos hacia el nuevo software, favoreciendo tanto al equipo como a los visitantes del hotel Manakin.

En consecuencia, se promoverá una cultura que aprecie la innovación y la capacitación en habilidades digitales. En efecto, se busca invertir en formación, lo que facilitará al equipo la adaptación más rápida al nuevo sistema, mejorando la administración de la información y potenciando la experiencia tanto para el personal como para los visitantes del hotel Manakin.

Estrategias de mitigación

Para que el hotel tenga buenos resultados en la implementación del Software, y analizando la falta de cultura digital y la resistencia al cambio en el Hotel Manakin, se plantea estrategias mitigación basados en la implementar charlas informativas y capacitaciones, tales como;

<i>Estrategia</i>	<i>Descripción</i>
<i>Charlas sobre la digitalización</i>	• Organizar sesiones donde se explique la importancia de la digitalización en la industria hotelera. • Presentar casos de éxito de otros hoteles que han implementado tecnologías similares.
<i>Taller y simulación</i>	• Realizar talleres donde los empleados puedan interactuar directamente con el nuevo software. • Simulaciones del uso del software para agendar, separar o recepción a los huéspedes.

Detalle de la capacitación al personal

Con el fin de lograr una buena introducción y aprendizaje del software, se propone el siguiente plan de trabajo para asegurar que todos los empleados del hotel Manakin desarrollen las competencias requeridas para adaptarse al nuevo sistema, lo que favorecerá una transición efectiva y optimizará la operatividad;

