



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

**“ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS EN LOS PROCESOS
GERENCIALES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

AUTORAS:

TUBÓN ARCOS, ESTEFANÍA CAROLINA
VACA RIVERA, GABRIELA ESTEFANÍA

DIRECTOR DE TESIS:

ING. CRISTINA MARIBEL. NASIMBA SUNTAXI



ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS EN LOS PROCESOS GERENCIALES DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE AMBATO

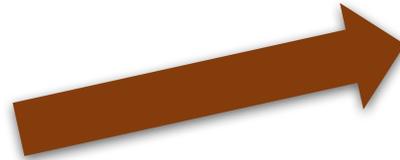


OBJETIVO GENERAL



Analizar las plataformas tecnológicas en los procesos gerenciales del sector hotelero de la ciudad de Ambato

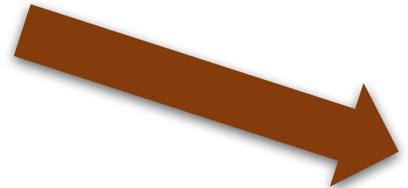
OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1. Definir las bases teóricas que sustente la investigación, así como también los pilares tecnológicos para la gestión hotelera.



2. Diagnosticar el estado de utilización tecnológica en los hoteles de la ciudad de Ambato.



3. Elaborar el barómetro para la toma de decisiones de la gerencia hotelera de la ciudad de Ambato.



¿PARA QUÉ?

El análisis de las plataformas tecnológicas se basa en la necesidad de generar una alternativa para la toma de decisiones en los procesos de la gerencia hotelera.

Para esto, es necesario evaluar y reestructurar el manejo de los hoteles a través de las plataformas tecnológicas en la administración de los establecimientos.

Parte de los beneficios que brinda las plataformas al sector hotelero, es el contacto directo con el cliente, además permite tener una visión más amplia del mercado facilitando la toma de decisiones en el uso de las plataformas tecnológicas.

¿QUÉ RESUELVE?

¿CÓMO SE VA HACER?



VARIABLES

- (V.I) = Plataformas Tecnológicas
- (V.D) = Procesos Gerenciales

HIPÓTESIS

- ¿Las Plataformas tecnológicas influye en los procesos gerenciales del sector hotelero de la ciudad de Ambato?



López C. , (2000) La gerencia es aquel proceso donde se relaciona un conjunto de elementos que se aseguran la óptima utilización de un activo que siempre ha estado presente en la empresa, pero que no había sido debidamente aprovechado



Moya, Cortes, & Martínez, (2019) la toma de decisiones brinda solución a las diferentes situaciones o problemas de las empresas hoteleras, mediante la identificación y selección de la mejor alternativa.

Es la persona en la que la empresa deposita la confianza necesaria para administrar, gestionar y organizar los recursos disponibles, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas en el tiempo determinado por el gerente Torres, (2004).

González & Talón, (2003) Una planificación adecuada se convierte en una exigencia para mantener la competitividad, la planificación táctica se convierte en estratégica, afectando a las áreas funcionales del establecimiento.

Arranza, (2013) es un conjunto de personas que están relacionadas para alcanzar una meta y a su vez puede definir también como una función administrativa que consiste en determinar funciones y tareas, establecer departamentos y la forma en que se va a comunicar.

Para concluir Arranza, (2013) señala los tipos de control que se establecen de acuerdo a las actividades que se llevarán a cabo en el establecimiento hotelero



GERENCIA

GERENTE HOTELERO

TOMA DE DECISIONES

PLANIFICACIÓN

PROCESOS GERENCIALES EN LA HOTELERÍA

CONTROL

ORGANIZACIÓN



METODOLOGÍA DE LA TOMA DE DECISIONES

- *Árbol de decisiones
- *Tabla de decisiones
- *Español Estructurado
- *Diagrama de Flujo
- *Análisis FODA
- *Diagrama SIPOC





(Delgado, Manuel y Rubín 2013) Se conoce por plataforma tecnológica un conjunto de software y hardware que establecen diferentes organizaciones de tecnología, con el fin de crear y ampliar el mercado de aplicaciones para dar a conocer sus empresas y que estas sean más asequibles para los usuarios.

Social Media
LOGO COLLECTION



Según Torres & Vergara, (2018) las siglas OTA es la abreviatura de Agencias de Viaje Online, son plataformas que recopila varias organizaciones que incluye grandes líneas aéreas, hoteleras, compañías de arriendo de coches, proveedores de entretenimiento, proveedores de tecnología y otros que trabajan para establecer y ubicar en servicio especificaciones de e-bussines abiertas y para toda la industria del turismo.

OTA'S

DEFINICIÓN



HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

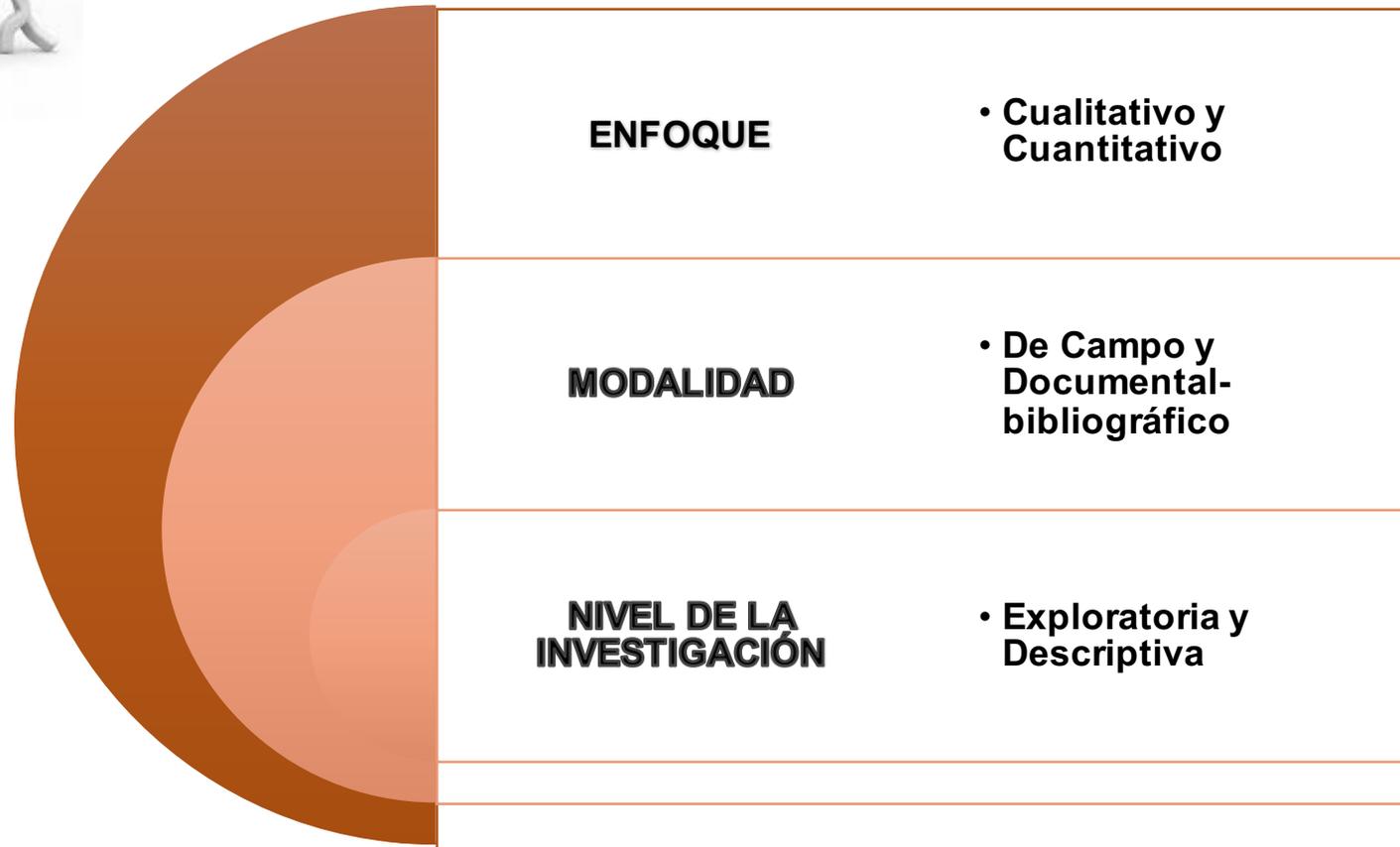
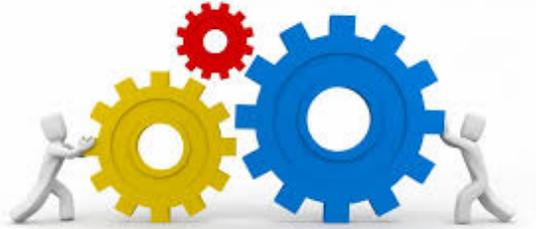
La herramientas tecnológicas son programas y aplicaciones de software que pueden ser utilizadas en diversas funciones fácilmente y sin pagar por su funcionamiento, están diseñadas para facilitar el trabajo y permitir que los recursos sean aplicados eficientemente intercambiando información y conocimiento y fuera de las organizaciones



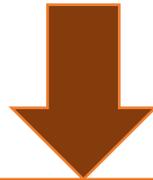
SISTEMAS ERP (RECURSOS DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL)

EKCIT, (2020) El término ERP se refiere a Enterprise Resource Planning, que significa "sistema de planificación de recursos empresariales". Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa, desde producción a distribución o incluso recursos humanos.





Para Herrera, Medina, & Naranjo, (2004) la población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características, de esta hay que sacar la muestra que para ser confiable, debe ser representativa y ofrecer la ventaja de ser la más práctica, económica y eficiente en su aplicación.



La población son los hoteles catalogados y registrados registrados en la Dirección de Cultura, Turismo, Deportes y Recreación, como establecimientos turísticos de la ciudad de Ambato y que serán tomados para la investigación,



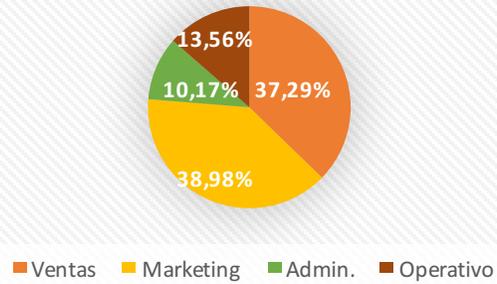
N° Hoteles de la Ciudad Ambato

- 1 ROKA PLAZA
- 2 HOTEL LA KAPITAL
- 3 VERSAILLES
- 4 NOVALUX
- 5 DE LAS FLORES
- 6 EL JARDIN
- 7 HOTEL AMBATO
- 8 EL PORTUGAL VIP
- 9 HOTEL MIRAFLORES
- 10 FLORIDA
- 11 SEÑORIAL
- 12 SAHRA INN
- 13 TUNGURAHUA
- 14 EMPERADOR
- 15 DE LOS ANGELES
- 16 INTERSANZ
- 17 MARYCARMEN
- 18 MONTEFIORI
- 19 COLONY INN
- 20 SAN IGNACIO'S

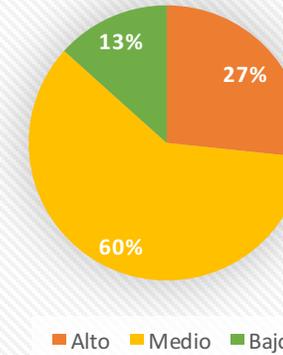
Plataforma Digital	Descripción	Aporte				Costos			Mayor impacto			P.D. mas usada	Costo de uso	Aporta a la toma de decisiones		Feedback		Requiere de otra estrategia	
		Ventas	Marketing	Admin.	Operativo	Alto	Medio	Bajo	Seguidores	Retorno en ventas	Seguridad			Posicionamiento	Si	No	Si	No	Si
Twitter			X			X	X			X	X	152 M.illones	NO		X		X	X	
Facebook Business			X			X	X	X	X	X	X	2.4 Millones	NO	X		X		X	
Flickr			X			X	X					92 Millones	NO		X		X	X	
Instagram			x			X	X			X	X	1.000 Millones	NO	X		X		X	
Whatsapp Business			X				X	X	X	X	X	1500Millones	NO		X		X	X	
Google + Business			X				X	X		X	X	1000Millones	NO	X			X	X	
Foursquare			X				X	X				14 Mil millones	NO		X		X	X	
Amadeus Central Reservation Systems		X		X	X	X				X	X	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
Amadeus Channel Management-Rez Exchange		X		X	X	X				X	X	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
Amadeus HOT SOS		X		X	X	X				X	X	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
Sabre		X			X	X				X	X	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
SynXis Booking Engine		X	X		X	X				X	X	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
QuoHotel sistema ERP Y PMS para gestión hotelera		X	X	X	X	X						SE DESCONOCE	SI	X		X			X
NaviHotel		X		X	X	X						SE DESCONOCE	SI	X		X			X
Sys hotel Software		x		x	x	x				x	x	SE DESCONOCE	SI	X		X			X
Kayak.com +		X	X			X				X	X	Más de 269.00	NO	X		X			X
Expedia.com		X	X			X				X	X	Más de 510,000	NO	X		X			X
Hoteles.com +		X	X			X				X	X	Más de 269.00	NO	X		X			X
Travelocity		X	X			X				X	X	Más de 321,000	NO	X		X			X
Tripadvisor							x				x	Más de 50,030	NO	X					X
Onetravel		X	X			X				X	X	Más de 43 cadenas	NO	X		X			X
Priceline		X	X			X				X	X	Más de 175,000	NO	X		X			X
despegar.com		X	X			X				X	X	Más de 80000	NO	X		X			X
best day travel (viajes beda, s.a.dec.v.)		X	X			X				X	X	3000	NO	X		X			X
vivaerobus.com		X	X			X				X	X	3000	NO	X		X			X
almando.com		X	X			X				X	X	Más de 100,000	NO	X		X			X
booking.com b.v.		X	X			X				X	X	1,109,321	NO	X		X			X
travelgenio.com		X	X			X				X	X	Más de 50000	NO	X		X			X
trivago.com		X	X			X				X	X	Más de 700000	NO	X		X			X
ebookers.com		X	X			X				X	X	Más de 14,000	NO	X		X			X



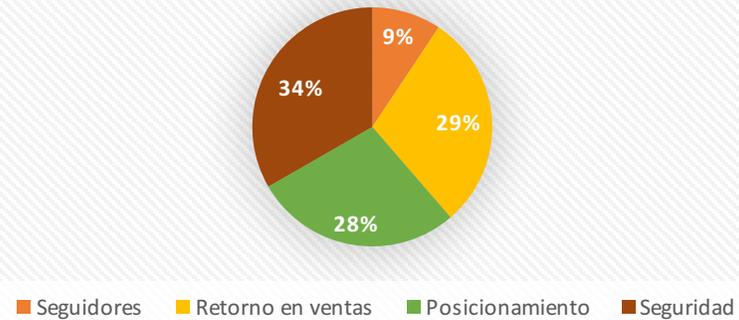
APORTE DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS



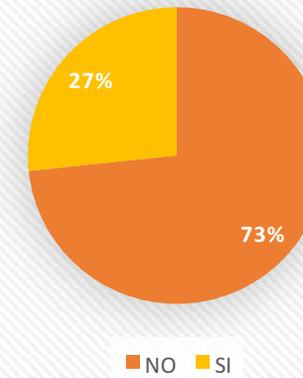
COSTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA



MAYOR IMPACTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

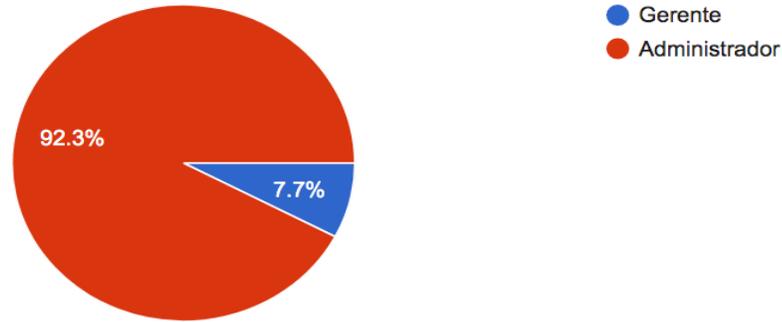


COSTO DE ACCESO A LA PLATAFORMA

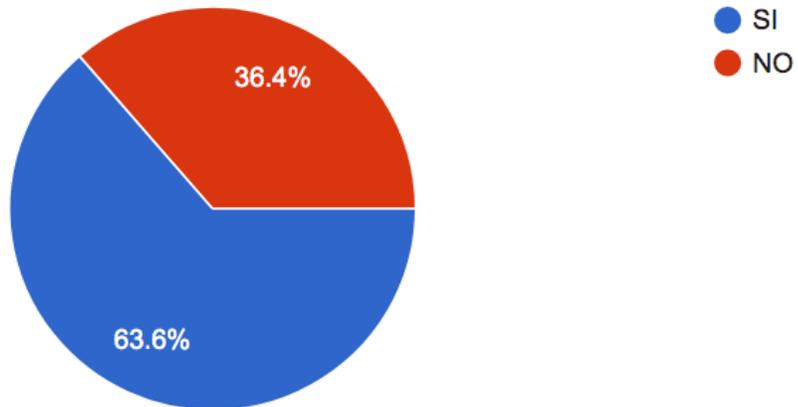


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

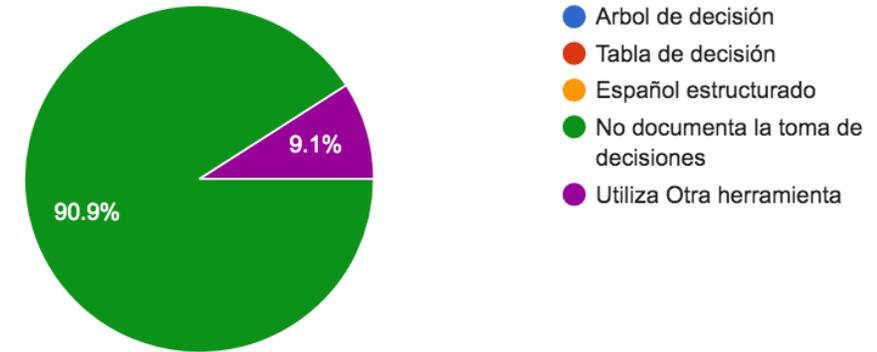
¿Cargo que desempeña?



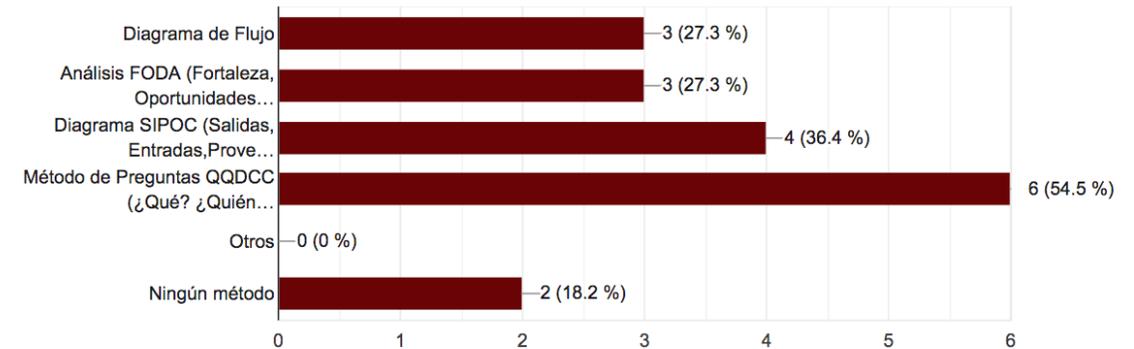
PARA LA TOMA DE DECISIONES USTED UTILIZA EL SIGUIENTE PROCESO: IDENTIFICA PROBLEMAS, ESTABLECE ALTERNATIVAS, ESCOGE LA MEJOR OPCIÓN, ESTABLECE ESTRATEGIAS, CONTROLA Y EVALÚA LA TOMA DE DECISIONES



¿La toma de decisiones se encuentra documentada?

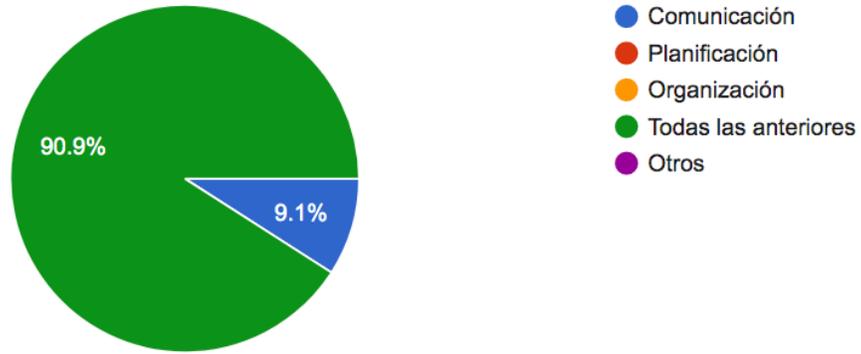


¿Cuales de estos métodos utiliza para identificar Problemas ?

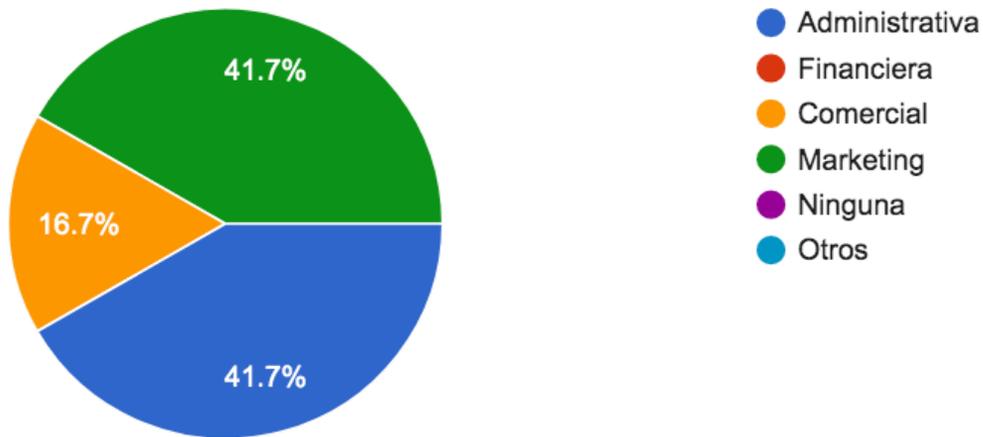


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

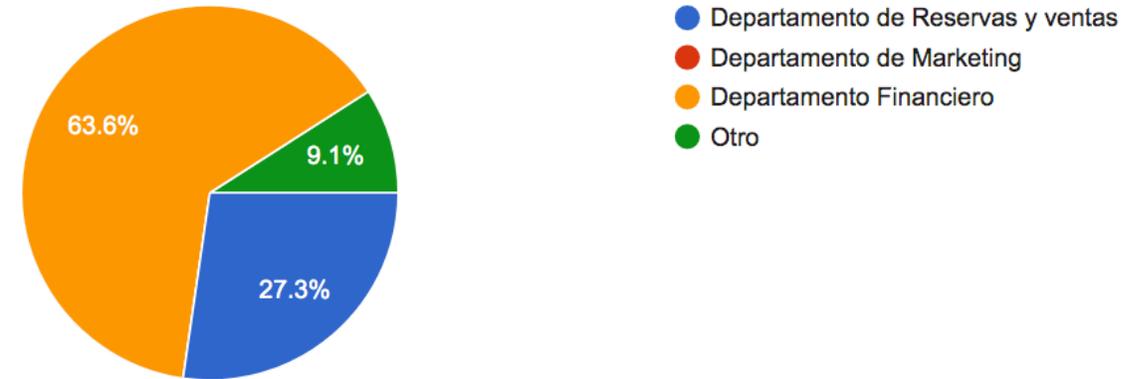
¿Qué actividades se toman en cuenta para implementar un alternativa?



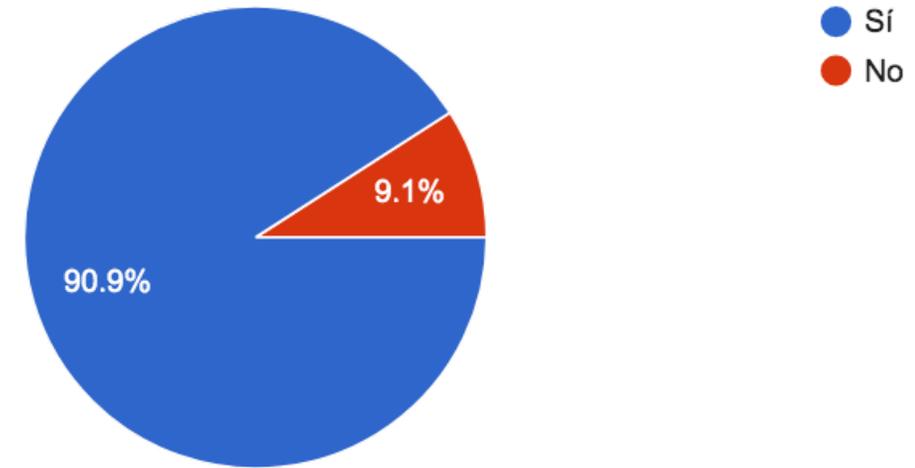
¿En qué proceso o actividad utiliza una Plataforma Tecnológica?



¿En qué departamento posterior a la implementación de la alternativa se evalúa la efectividad de la decisión ?

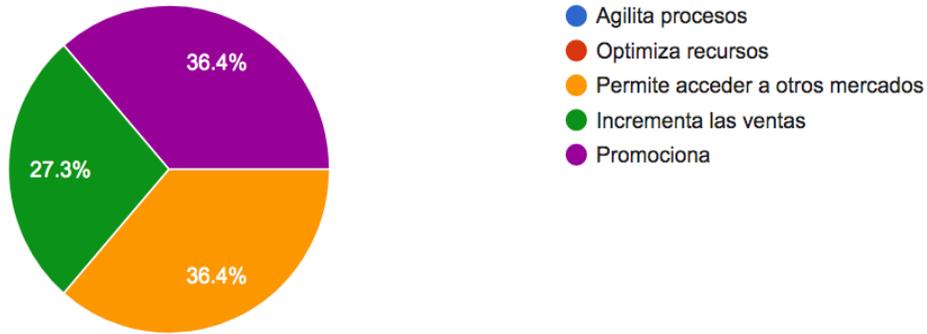


¿Considera que el uso de las plataformas tecnológicas contribuye a la toma de decisiones?

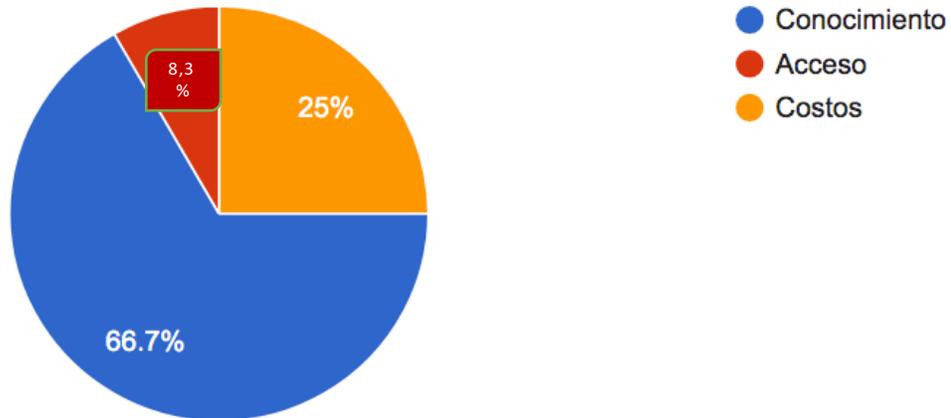


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

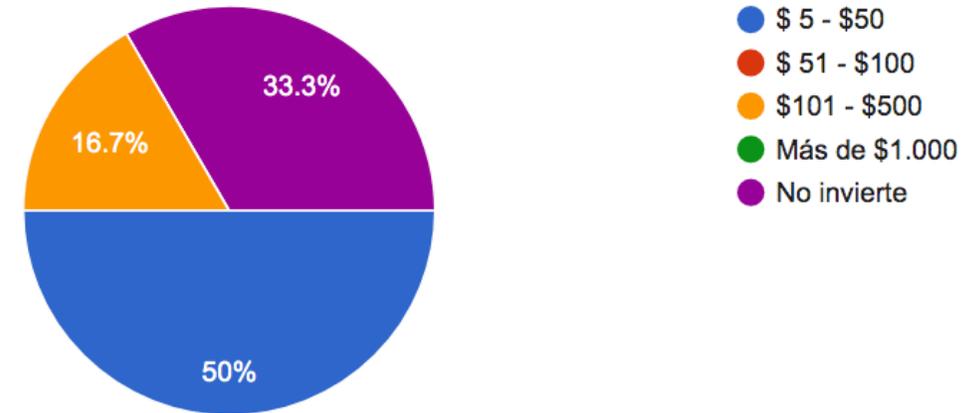
¿Usted cree que una plataforma tecnológica ?



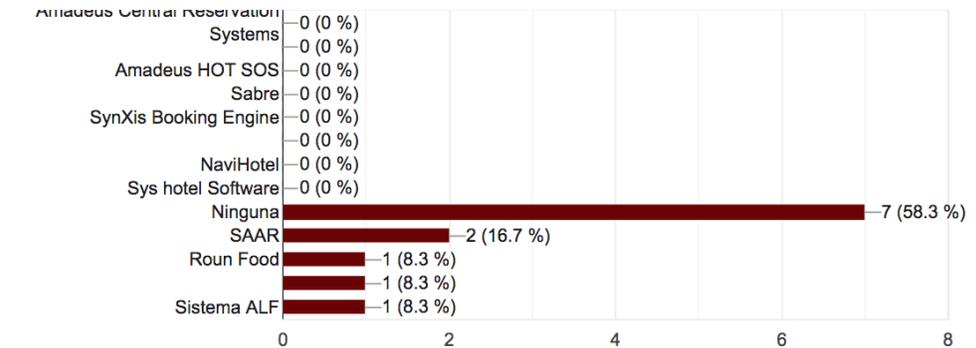
¿Cuáles considera que son los limitantes para el uso de las plataformas tecnológicas?



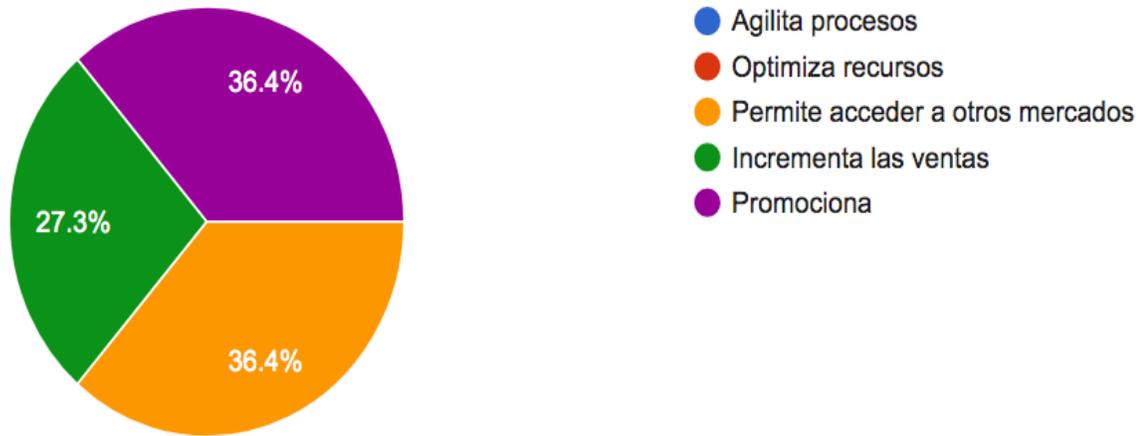
¿Cuánto Invierte promedio al mes en el uso de una plataforma tecnológica?



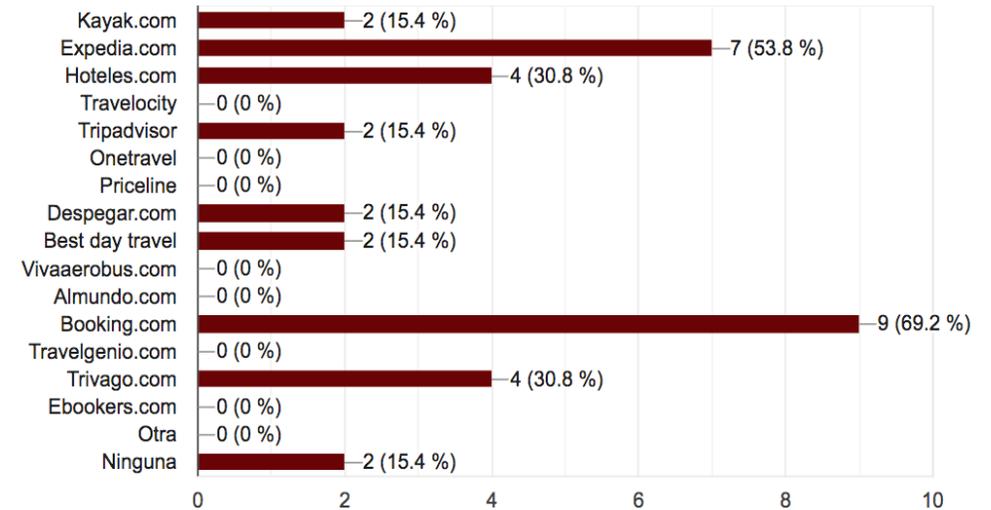
¿Qué Sistema ERP Utiliza en el establecimiento hotelero?



¿Qué Red Social utiliza para generar Publicidad?



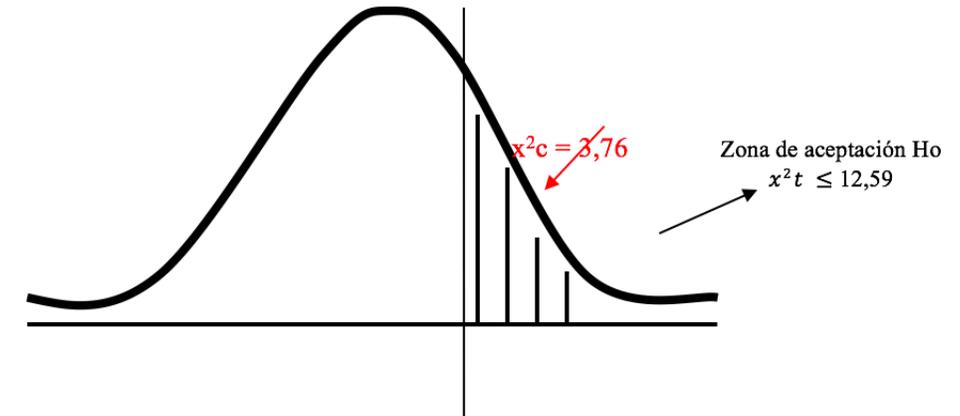
¿En qué OTA'S se encuentra inscrito el establecimiento hotelero?



CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Valores observados	Valores Esperados	$\frac{(O - E)^2}{E}$
2	1,55	0,13
2	2,33	0,05
1	1,55	0,20
1	1,55	0,20
2	1,55	0,13
2	1,55	0,13
4	3,88	0,00
0	0,44	0,44
1	0,66	0,18
1	0,44	0,71
1	0,44	0,71
0	0,44	0,44
0	0,44	0,44
1	1,11	0,01
TOTAL X ² CALCULADO		3,76

RECHAZO DE LA HIPÓTESIS



$x^2 c = 3,76 \leq x^2 t = 12,59$ y de acuerdo a lo establecido en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula, lo que quiere decir las variables se encuentran relacionadas entre sí, por lo que las plataformas tecnológicas no influyen en los procesos gerenciales del sector hotelero de la ciudad de Ambato.

- Más del 92.3% quienes dirigen el establecimiento hotelero en la ciudad de Ambato son profesionales con perfil de Administrador, con una edad promedio de 46 años en adelante.
- Más del 90.9% de los administradores no documentan al momento de tomar las decisiones, esto indica que no conocen sobre métodos para documentar
- El 90% de los administradores considera que las plataformas contribuyen a la toma de decisiones de la gerencia
- El 50% de los establecimientos hoteleros invierte un promedio de \$5-\$50 dólares mensuales, se considera que es un porcentaje muy bajo ya que puede invertir, en posicionamiento CEO en páginas web, promoción en redes sociales y OTA'S.
- Considerando que las plataformas tecnológicas no aportan a los procesos gerenciales se concluye que son en la planificación, organización y control, sin embargo los establecimientos hoteleros consideran que es importante del uso de las PT para la toma de decisiones.
- Se recomienda se propone definir indicadores que aporten

- Se recomienda establecer indicadores que permitan evaluar el rendimiento mensual de as plataformas tecnológicas tales como Página web, Redes sociales y OTA´S; a través de un barómetro, permitiendo que mediante un análisis el administrador o gerente tome las decisiones adecuados en base a los resultados del obtenidos.



El objetivo principal de este apartado es elaborar un barómetro que permita evaluar de manera continua la evolución en el uso de las plataformas tecnológicas en el sector hotelero

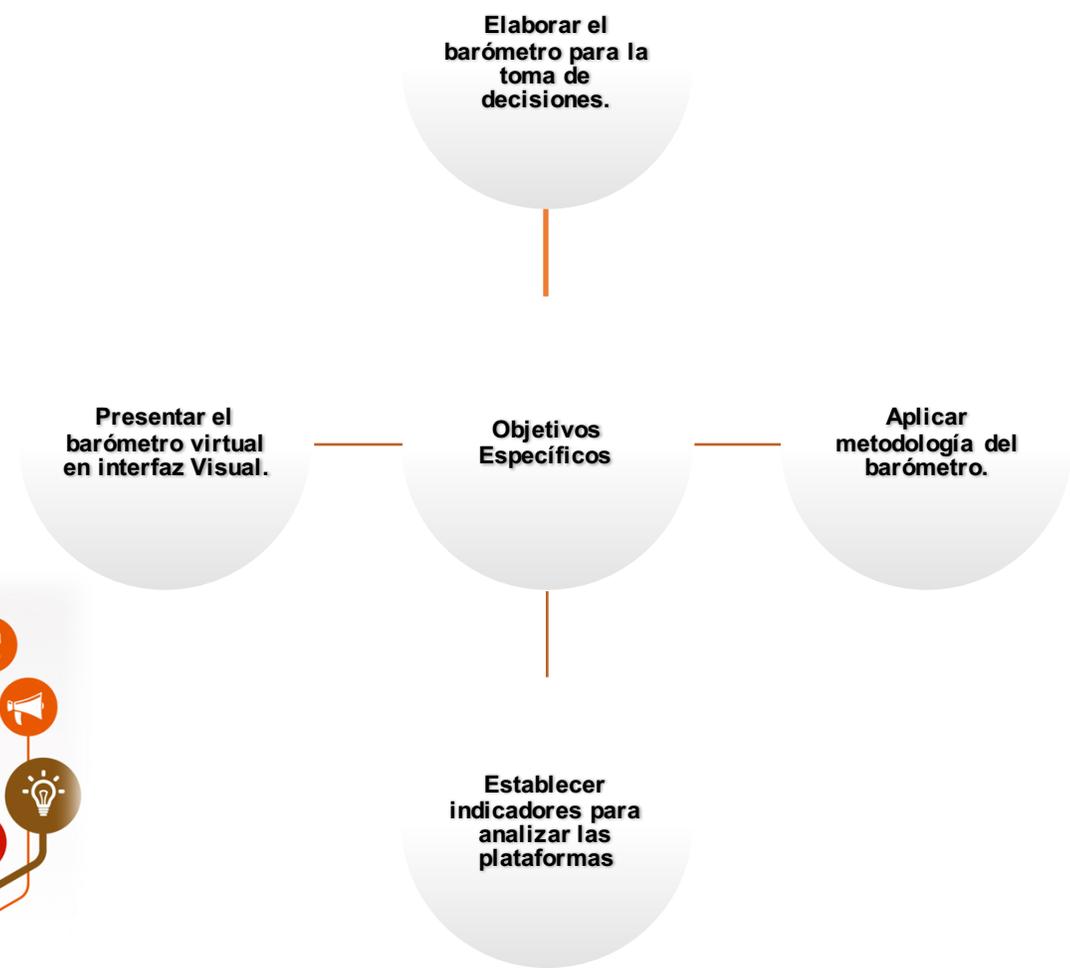
Además que esta herramienta facilite el análisis en la toma de decisiones del Gerente

En cuanto a la metodología se consideró al Barómetro social de España que en particular es una evaluación sobre la situación social del país

Consiste en establecer dimensiones e indicadores que serán usados anualmente para un estudio continuo. (Colectivo loé y Tangente Grupo Corporativo, 2020)



PROPUESTA



1

ESTABLECER ÁMBITO, DIMENSIONES E INDICADORES

Ambito	Dimensiones	Indicadores	Beneficio
Plataformas Tencologicas	Páginas Web	<ul style="list-style-type: none"> Número de Visitas a la página web. Número de usuarios nuevos. Duración de la página por segundos. Número de reservas por la página web. 	Los indicadores fijados permitirá que el administrador del hotel, evalúe el resultado que la página web brinda al establecimiento si tiene mayor alcance en el mercado, como el número de reservas que se realizan por esta plataforma.
	Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> Número de alcance de publicaciones de Facebook e Instagram Número de Visitas a las redes sociales Número de publicaciones realizadas en redes sociales. Número de reservas realizadas en Facebook. 	Los indicadores planteados para redes sociales, permite una evaluación en el alcance que las publicaciones tienen, así como las visitas que realizan a la página, y si ha logrado alcanzar un nivel alto en distribución de sus servicios y publicidad.
	OTA'S	<ul style="list-style-type: none"> Número de usuarios en las OTA'S usada por el establecimiento. Número de reservas receptadas por OTA'S. Número de visitas realizadas en las OTA'S. 	Los indicadores que se establecieron permite conocer que plataforma posee mayor posicionamiento, así como también si las OTA'S en las cuales se encuentra inscrito el establecimiento tiene mayor registro de reservas, de esta manera el administrador toma las decisiones adecuadas.

2

ESTABLECER TIPO DE MEDICIÓN

Puntaje	Porcentaje	Tendencia	Rangos
8	25%	Excelente	7-8
6	25%	Muy Bueno	5-6
4	25%	Bueno	3-4
2	25%	Regular	1-2
Total	100%		

3

CÓDIFICACIÓN DE LA FÓRMULA

Datos de la fórmula:

2= Valor mínimo de la escala de intervalos

XV= Dato absoluto

XM= Valor absoluto mínimo

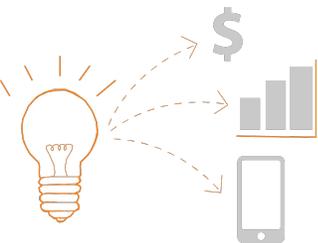
XXM= Valor absoluto máximo

6= Valor medio de la escala de intervalos

YR= Valor que se obtiene de la resta del valor absoluto máximo en la tabla y XM

Fórmula

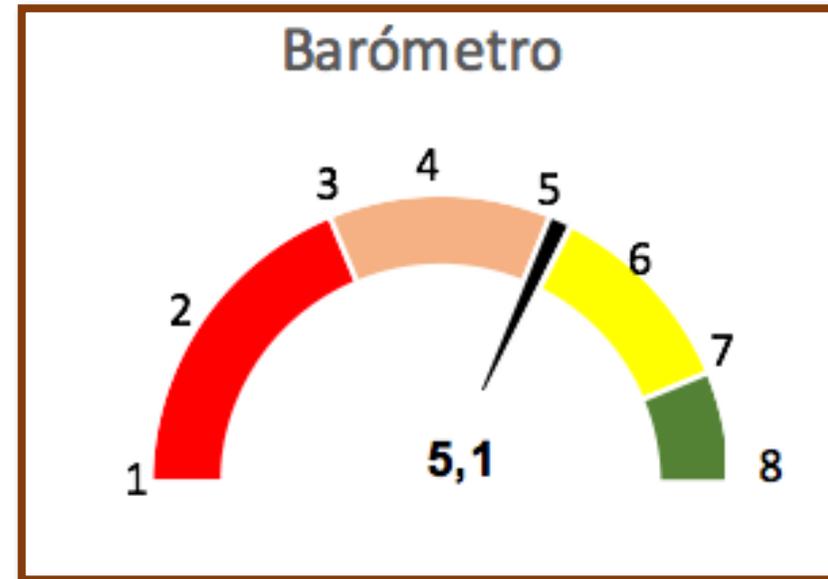
$$2 + ((XV - XM) * (6 / (XM - XXM)))$$



APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Página Web			
SEMANAS	Número de Vistas	Puntaje	Tendencia
1	22	7,6	EXCELENTE
2	23	8,0	EXCELENTE
3	6	2,0	REGULAR
4	8	2,7	REGULAR
	Valor mensual	5,1	MUY BUENO

Puntaje otorgado		
Puntaje Mínimo	6	2
Puntaje Máximo	23	8
YR(resta de Pm-PM)	17	
Datos para puntero		
Antes	4,988235294	
Puntero	0,2	
Después	10,81176471	
Valor	5,1	



- Lumbreras, S. (2013). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. España: Paraninfo.
- Plaza, I., Medrano, C., & Posa, A. (2009). Calidad en Actividades de I+D+i Aplicadas en el Sector TIC. En I. Plaza, C. Medrano, A. Posa, & RC (Ed.), *Calidad en Actividades de I+D+i Aplicadas en el Sector TIC*. Madrid, San Fernando de Henares, España: RC.
- Aguirre, L., & Corredor, A. (12 de diciembre de 2018). *Estudio sobre la incidencia de las plataformas tecnológicas turísticas en la adquisición de un producto turístico en jóvenes de la Universitaria Agustiniiana*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Universidad Agustiniiana.
- Guevara, A., Aguayo, A., Caro, J., & Galvez, S. (2000). Innovaciones Tecnológicas en los Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera. *Estudios Turísticos*, 10.
- Editorial Vértice. (2008). *Gestión de Hoteles*. España: Vértice.
- Torres, M. (2004). *El Establecimiento Hotelero. La empresa hotelera, técnicas de legislación dirección y legislación aplicable* (Vol. 1). Vigo, España: Ideaspropias.
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito, Pichincha, Ecuador: Acuerdo Ministerial 24 N° 20150024-A.
- López, C. (2019). Análisis del Talento Humano en los Servicios de Reservas y Recepciones de los Establecimientos de Alojamiento de Categoría 3 y 4 del cantón Ambato. *Análisis del Talento Humano en los Servicios de Reservas y Recepciones de los Establecimientos de Alojamiento de Categoría 3 y 4 del cantón Ambato*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad de Las Fuerzas Armadas Espe.



- Ramírez, C. (2002). *Hoteles: Gerencia, Seguridad y Mantenimiento* (Tercera ed.). México D.F, México, México: Trillas.
- Gonzalez, L., & Talon, P. (2003). *Dirección Hotelera Operaciones y procesos*. Vallehermoso, Madrid, España: Sintesis.
- Quiñonez, M., Tapia, J., & Diego, A. (30 de Noviembre de 2019). La utilidad de las TIC en el turismo comunitario. *Polo del Conocimiento*, 68 -792. Obtenido de La utilidad de las TIC en el turismo comunitario: <file:///D:/Articulos%20las%20tics/QUI%C3%91ONEZ%20Dialnet-LaUtilidadDeLasTICEnElTurismoComunitario-7164382.pdf>
- Zapata, J., Arango, M., & Adarme, W. (16 de Noviembre de 2010). *Herramientas Tecnológicas al servicio e la gestión empresarial*. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/28800/1/26656-93567-1-PB.pdf>
- Herández, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mexicana.
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ebook ed.). México, México : Patria .
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Moya, P., Cortes, N., & Martinez, A. (2019). Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyaca, Colombia. *Revista investigaciones desarrollo e innovación*, 9(10.19053/20278306.v9.n2.2019.9159), 237-248.
- Causillas, T. (1986). *Análisis de Resultados y Toma de decisiones en Empresas Campeesinas*. Tegucigalpa , Honduras : IICA.
- Moody, P. (1983). *Decision making methods for better decisions*. New York, EEUU: Mc. Graw-Hill.

