



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
turística  **hotelera**
brindándote todas las facilidades...naturalmente

EVALUACIÓN DE LA INCLUSIÓN TECNOLÓGICA EN LOS PROCESOS HOTELEROS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

Autotas:

Paulina Alejandra Mena Gallo

Jhoselyn Pamela Mena Viera

Director:

Ing. Luis Alfonso Lema Cerda



ANTECEDENTES



El mercado turístico internacional avanza de manera rápida y versátil, y no solo en la mejora de productos y servicios; sino también, de tecnologías aplicadas en establecimientos hoteleros.



CNNExpansión (2015) manifiesta que la consultora Grupo Assa presentó el análisis “América Latina 4.0: La transformación digital en la cadena de valor”, en el que muestra que la mayoría de las empresas de la región han adquirido algún tipo de tecnología, pero se han quedado corta en su aplicación al carecer de una estrategia digital, objetivos, capacitación e incentivos para sus empleados.



Etrepreneur (2008) expresa según un estudio desarrollado por el Instituto de Investigaciones en Tecnoeconomía (Techno Economy Research - TRI), en España las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información como herramientas competitivas en sus negocios, limitan su crecimiento empresarial y perderían hasta un 30% de sus ingresos.



El Telégrafo (2012) en Ecuador, menciona que la tecnología turística, prácticamente no existe y la importancia es de mínima calidad o a precios inalcanzables. Las herramientas tecnológicas, tiene precios que hacen imposible a un pequeño hotel o restaurante tecnificarse, lo que se traduce a una gestión administrativa a la antigua, donde la percepción del dueño es imprescindible.

ANTECEDENTES

Se establece que actualmente hay hoteles en el país que optan por apegarse a la tecnología; sin embargo, no existen investigaciones que aporten información acerca del nivel de inclusión tecnológica que presentan.



Tomando en cuenta los criterios entorno al desarrollo tecnológico, es importante mencionar que los establecimientos de alojamiento desde el punto de vista administrativo y operativo; requieren optimización de procesos y tiempo por medio de herramientas que incluyan a la tecnología.



El mercado actual son los millennials, quienes se definen como la “generación digital”; es así que las empresas deben preocuparse por analizar a su demanda y satisfacer sus deseos y necesidades

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El principal problema que se abordará en la presente investigación es el rol de la tecnología en los procesos hoteleros, pues nos basamos en estudios realizados en otros países y ciudades; observando que allí la tecnología es fundamental; ante este hecho y dada las condiciones turísticas de la ciudad de Ambato es imprescindible que la oferta hotelera se encuentre actualizada y se priorice la inclusión tecnológica en los procesos hoteleros.

Con el crecimiento turístico en la ciudad de Ambato, el sector hotelero también se ve beneficiado; sin embargo, la demanda actual no es la misma que en años anteriores debido a la globalización, además también se han presentado cambios en la tecnología y especificaciones que los nuevos consumidores buscan.



Garrigós & Narangajavana (2006), exponen que el uso de tecnología en España puede ayudar a mejorar la competencia y competitividad de las empresas, además de mejorar las conexiones y relaciones con las centrales de reservas o consumidores finales; que permitan acceder a mercados nuevos y más eficientes.



Considerando el estudio realizado en México acerca de la capacidad de innovación tecnológica en las empresas hoteleras, el cual describe el conocimiento previo relacionado, la capacidad de aprendizaje, la capacidad de absorción y la traducción en la capacidad de innovación tecnológica de los gerentes de los hoteles, el cual arroja que el grado de estudio y la experiencia en hotelería forma parte del conocimiento previo del gerente



Diario La Hora (2018) mencionando que; “Según el Ministerio de Turismo en los feriados del 2017 Tungurahua se ubicó en el sexto lugar en llegada de turistas, detrás de Guayas, Manabí, Esmeraldas, Santa Elena y Pichincha, catapultando a Ambato como la segunda ciudad con más visitantes.”

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El objeto de estudio, la ciudad de Ambato en el cual existe un desarrollo comercial y en menor proporción del sector industrial, esta ciudad recibe un número importante de visitantes nacionales, los cuales asisten a las ferias semanales y de turistas extranjeros que acuden a las fiestas de carnaval, llamada fiesta de las flores y las frutas; para la presente demanda Ambato cuenta con infraestructura Hotelera. (Torres, Pérez, Hernández & Ortiz, 2016)

Por lo tanto, la presente investigación tiene el propósito de conocer la situación actual de los establecimientos de alojamiento de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, ya que no existen datos o investigaciones previas que hayan estudiado desde un enfoque tecnológico.

Alvin Toffler (2005) analiza el impacto de las tecnologías en general, como de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), Toffler anticipó el Big Data e Internet de las cosas (IOT) como expresa: “construimos una nueva infósfera para una civilización de la tercera ola, estamos impartiendo no vida, sino inteligencia, al muerto entorno en que nos hallamos inmersos” (1981, p.173)

Connolly, Bustos, & Moreno (2008) indica que el uso de las tecnologías en las organizaciones ha cambiado la forma tradicional de competencia y se encuentran nuevas formas de prestar servicios, alianzas estratégicas de diferentes sectores productivos y huéspedes que exigen la tecnología como servicios básicos en la industria de la hospitalidad.

Además, los retos actuales proporcionan oportunidades para que las empresas reevalúen sus estrategias, desarrollen nuevos productos, servicios y aprovechen las tecnologías vanguardistas para crear mejor valor para el cliente, logrando obtener una ventaja competitiva en un mercado volátil.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Evaluar la inclusión tecnológica en los procesos hoteleros de los establecimientos de alojamiento de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato proponiendo una guía de inversión que permita a los gerentes tener una visión más amplia y por ende mejorar las condiciones tecnológicas del hotel.

Objetivos específicos

- Establecer las generalidades del sector hotelero de cuatro estrellas, así como la línea base de los establecimientos localizados en la ciudad de Ambato, Tungurahua, Ecuador
- Fundamentar la teoría acerca de las tecnologías utilizadas en el sector hotelero.
- Analizar el grado de inclusión tecnológica de los establecimientos de alojamiento de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato dentro de sus procesos en las áreas de reservas y administración de pisos.
- Elaborar una guía de inversión en tecnología que prepare a la organización a los nuevos desafíos del mercado Hotelero.

La tecnología en el sector hotelero



Romero (2018) expone que a través del estudio de Global Hotel Business Index de SiteMinder en su investigación de Perspectivas de distribución de habitaciones y tendencias de tecnología hotelera, el cual identifica que el 46% de los hoteleros utiliza la tecnología porque no le queda más remedio frente a un 49% que afirma estar encantado de probar nuevos avances y un 5% al que le asusta.

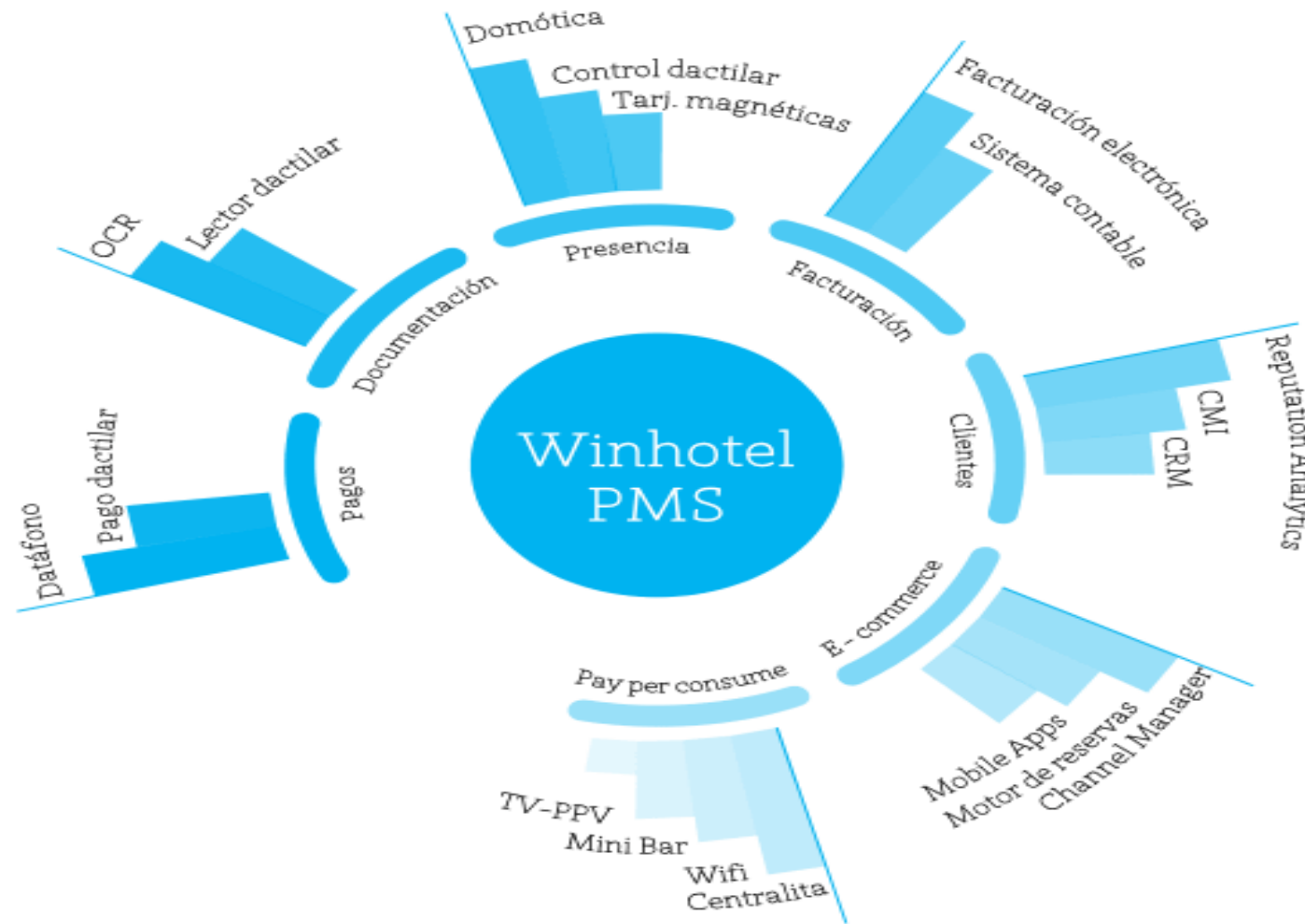
Existen pocos establecimientos de alojamiento que son reacios a nuevas tecnologías, sin embargo, es fundamental que cada vez menos hoteles perciban la tecnología como algo innecesario, y lo vean como base de desarrollo e innovación en la empresa.

Silva, Bizarron & Palacios (2016) aluden que “los avances tecnológicos acelerados han incrementado sustancialmente la productividad. La capacidad de adopción tecnológica en una empresa hotelera repercute en la mejora de eficiencia y reducción de costos”.

Los avances en tecnología de información han cambiado radicalmente la forma en la que las empresas de hospedaje operan, aunque la industria no está orientada a la tecnología por naturaleza, la demanda creciente de consumidores sofisticados obliga al sector hotelero a adaptar tecnologías en sus procesos a fin de ser competitivos (Law, Leung, Au, Lee, 2012).

MARCO TEÓRICO

Tecnologías utilizadas en los procesos hoteleros



Subsistemas del sistema de gestión hotelera
Fuente: (Winhotel, 2016)

MARCO TEÓRICO

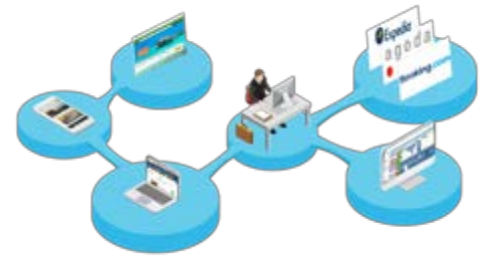
Sistemas de control inmótico en hoteles

Control de acceso: Control en tiempo real del estado de las habitaciones	Control de iluminación: Luz bienvenida automática al entrar a la habitación e iluminación personalizada	Control de clima: Ajuste de temperatura máxima y de confort, orientada al ahorro energético, además, ajuste por detección de presencia
Automatización de persianas y toldos: Subida/bajada en función de los niveles de luz exterior y actuación manual.	Alarmas técnicas: Sonda de agua para detección de inundación en el baño, automático mediante electroválvula y alarma médica.	Medidas de seguridad: Contactos magnéticos para detección de apertura de ventana y detección de accesos no autorizados.
Puestos de supervisión y control: Monitorización de alarmas, tratamiento de información, control vía internet en tiempo real de los informes de una cadena hotelera y posibilidad de control remoto	Iluminación: Automatización de zonas comunes, control de circuitos por programación horaria o nivel de iluminación exterior, mantenimiento predictivo e iluminación decorativa	Sistemas más eficientes en el edificio: Gestión energética y monitorización de consumos de agua, electricidad y gas
Supervisión de monitorización de instalaciones técnicas: Plantas de producción frío/calor, ventilación, depuradoras, depósitos y bombas.		Integración con otros subsistemas especializados: Protección contra incendios, riego de jardines, ascensores, tratamiento de piscinas, equipos de megafonía y control de parking.

Fuentes: (ISDE, 2015)

MARCO TEÓRICO

Tecnología en el departamento de reservas



A parte del PMS que representa el núcleo del sistema de información del hotel existen muchos otros subsistemas en el departamento de reservas:



Terminales Punto de Venta



CRM



Reservas a través de la página web



Facilitar las reservas directas con metabuscadores



Facturación electrónica



MARCO TEÓRICO

Tecnologías utilizadas en el departamento de Administración de Pisos



Wearables

- Accesorios electrónicos que se incorporan en alguna parte del cuerpo con la finalidad de realizar alguna función específica, pulseras inteligentes.



Tecnología RFID

- Tecnología radio frecuencia es la más reciente, emitida por mini chips que identifica objetos a distancia.



Robobares

- Subsistema, el cual permite mediante conexión automática informa al empleado, qué productos debe repostar en una nevera.



Centralita telefónica

- Dispositivo electrónico controla todas las extensiones telefónicas del hotel.

Tecnologías utilizadas en el departamento de Administración de Pisos



Sistema de cerraduras electrónicas

- Las cerraduras se pueden abrir mediante tarjetas con chip electrónico, banda magnética, o de cualquier otro tipo



Sistemas de ocio

- Las habitaciones de los hoteles suelen contar con televisores, servicios como Internet, consola, radio, video streaming entre otros.



Telecomunicaciones

- Además de los servicios de teléfono y fax, los hoteles ofrecen otros servicios a sus huéspedes como conexión a la red (internet).

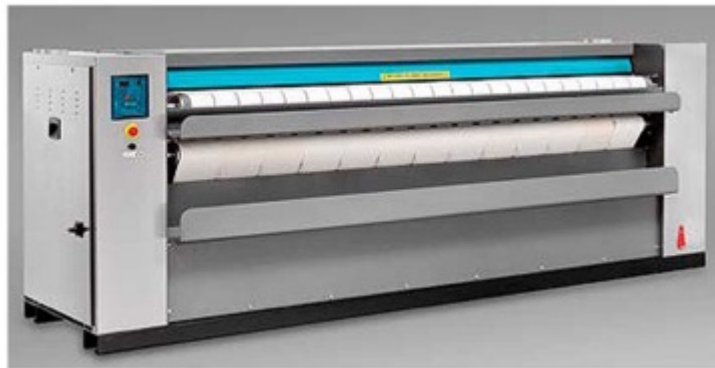


Tecnología para la gestión de residuos

- Existen varias aplicaciones que permite a los hoteles publicar cuando tienen alimentos perecederos, desechos solitos entre otros.

MARCO TEÓRICO

Maquinarias y equipos utilizados en el departamento de Administración de Pisos



Estructura de costos en los procesos hoteleros



Garbey Chacon Norge. (2003) menciona que el costo de la operación de un hotel puede definirse como la expresión monetaria de los recursos empleados en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel; incluye los gastos por concepto de comestibles, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso.

Existen costos que intervienen de manera directa e indirecta en los procesos de los hoteles

- **Directos.-** Costos consumidos en departamento de A&B, Sueldos del personal operativo, entre otros.
- **Indirecto.-** No puede atribuirse directamente a una producción o servicio, como por ejemplo el salario del director del hotel o la depreciación del edificio.

Estructura de costos en los procesos hoteleros

- La importancia de la tecnología en el sector hotelero es tan elevada ya que no solo ayuda a mejorar los niveles de la satisfacción del cliente; sino también a la optimización de procesos, recursos, principalmente dinero y tiempo; por ende va a reducir el nivel de costos en el establecimiento hotelero.

Reducción de costos en hoteles con ayuda de la tecnología



POBLACIÓN

Para determinar la población se toma en cuenta el Catastro de establecimientos de alojamiento proporcionado por el Ministerio de Turismo, en el cual se encuentra el número de empresas de primera categoría y cuatro estrellas que se ubica en la ciudad de Ambato.

Al conformar un universo poblacional de 10 empresas de alojamiento, no se considera aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra, sino más bien un muestreo intencional para obtener muestras representativas de las empresas que se tiene acceso, además, se tomará en cuenta al gerente, jefe de reservas, gobernanta o administrador de pisos de cada empresa y para los huéspedes se aplicará una muestra estratificada según el porcentaje de ocupación de los establecimientos.

El universo poblacional se presenta a continuación:

POBLACIÓN

Nº	RUC	Nombre Establecimiento	Dirección	Nº Hab	Plaza Hab
1	0101792844001	ROKA PLAZA HOTEL BOUTIQUE	BOLIVAR 20-62 Y GUAYAQUIL	7	14
2	0500614102001	NOVALUX	AV. CEVALLOS 15-34 Y MARTINEZ	30	67
3	0990568502001	HOTEL BOUTIQUE MARYCARMEN	AV. CEVALLOS S/N Y MARTINEZ	50	124
4	1790537854001	AMBATO	ROCAFUERTE Y GUAYAQUIL	56	111
5	1800256362001	CLASSIC	ERNESTO ALBAN Y ANTONIO CLAVIJO	13	29
6	1890028647001	MIRAFLORES	AV. MIRAFLORES Y LOS CLAVELES	34	50
7	1890056055001	HOTELES FLORIDA C.A.	AV. MIRAFLORES 11-31	39	82
8	1891745350001	PARQUEADERO EMPERADOREMP S.A.	AV. CEVALLOS 10-14 Y LALAMA	63	113
9	1891761291001	LA KAPITAL	OLMEDO Y FRANCISCO FLORES	25	37
10	1801881911001	MIS RAICES	AV. LOS SHYRIS S/N Y CHIAQUITINTA	9	18

Fuente:(Mintur, 2018)

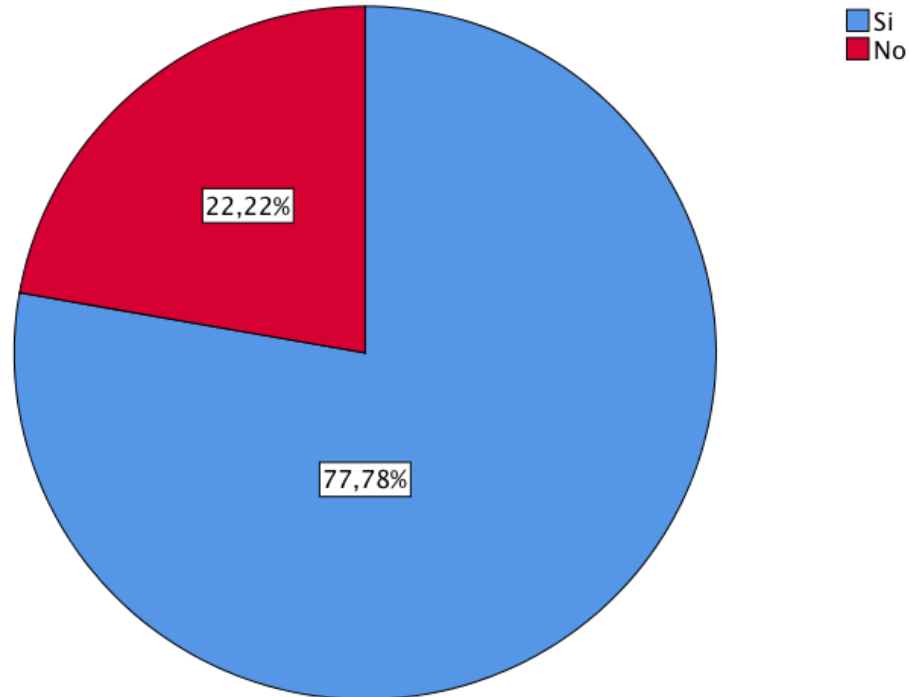
MUESTRA

Estrato	Tamaño de la población		Muestreo			N° encuestas
	Capacidad Instalada	% participación	% Capacidad ocupacional	Total, capacidad ocupacional	Valor acumulado	
1	63	24%	60%	37,8	25%	40
2	26	10%	30%	7,8	5%	8
3	51	19%	50%	25,5	17%	27
4	34	13%	50%	17	11%	18
5	13	5%	80%	10,4	7%	11
6	39	15%	60%	23,4	16%	25
7	24	9%	60%	14,4	10%	15
8	7	3%	80%	5,6	4%	6
9	9	3%	90%	8,1	5%	9
Total	266	100%		150	100%	158

ANÁLISIS DE DATOS

Encuesta a gerentes o dueños de las empresas de alojamiento

La empresa cuenta con Sistemas de Gestión Hotelera



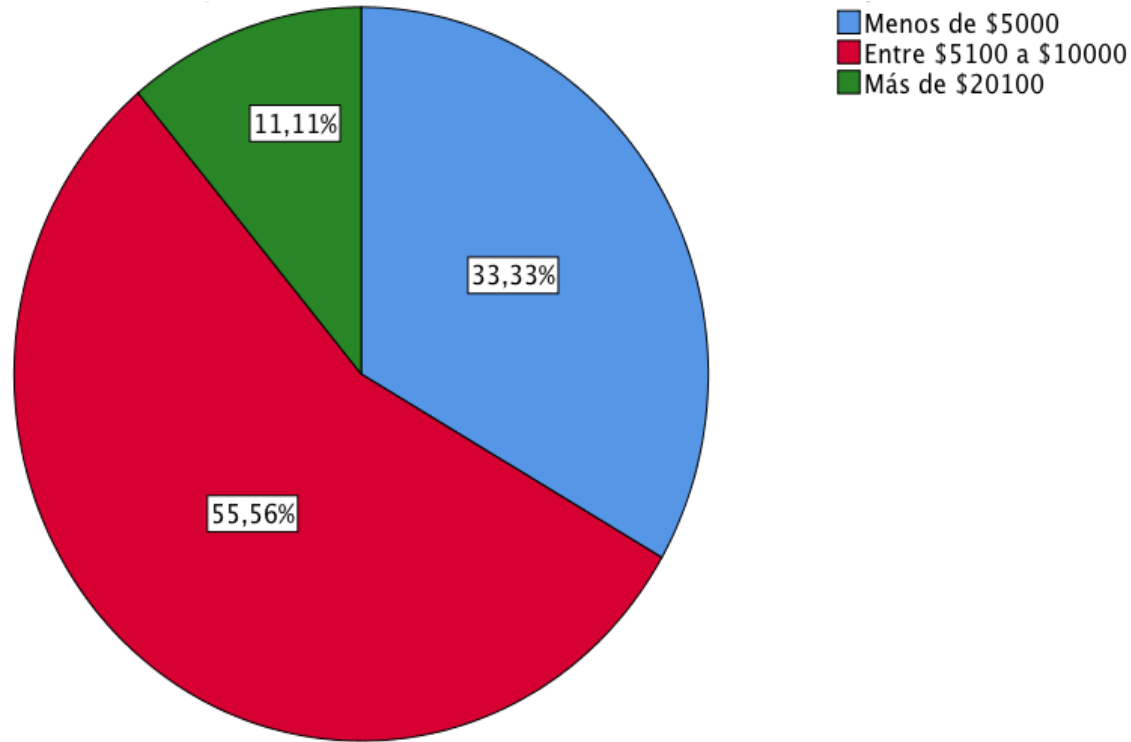
La mayor parte de empresas de alojamiento cuenta con un sistema de gestión hotelera en un 77,78%; mientras que solo el 22,22% no disponen de éste, que corresponde a 2 empresas, una de ellas cuenta con un sistema contable; demostrando así la importancia que representan los sistemas de gestión hotelera como recursos tecnológicos para el manejo del hotel sin importar el tamaño del mismo.

La empresa cuenta con los siguientes sistemas:

Inmótica/ Domótica	%
Sistemas de ahorro energético	77,78%
Sistemas de seguridad	100%
Detección de incendios	100%
Sistemas de climatización	66,67%
Control de accesos en habitaciones	55,56%
Detectores de movimiento	55,56%

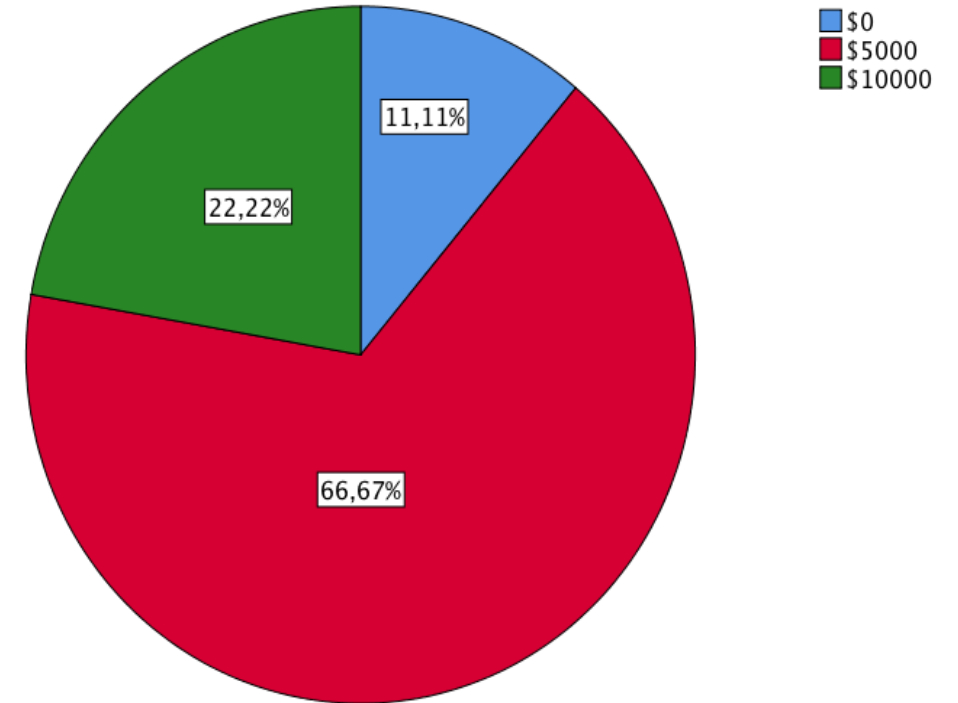
ANÁLISIS DE DATOS

Valor promedio en los últimos 5 años de inversión en tecnología



Análisis: Del total de empresas hoteleras encuestadas el 55,56% ha invertido entre \$5.100 a \$10.000; el 33,33% ha invertido menos de \$5.000 en tecnología en los últimos cinco años; mientras que un 11,11% ha invertido más de \$20.100

¿Cuánto estaría dispuesto a invertir en tecnología para mejorar los procesos de su hotel?



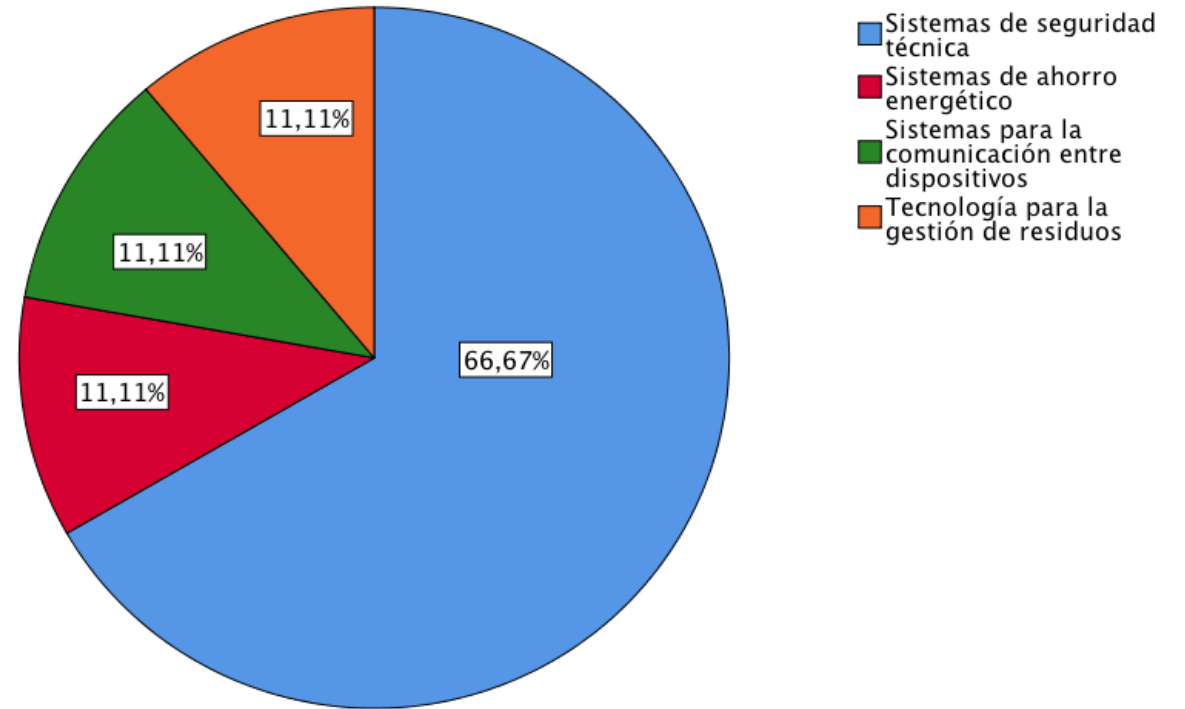
Análisis: De acuerdo a la figura el 66,67% de los establecimientos encuestados; estarían dispuestos a invertir \$5.000 en tecnología con el fin de mejorar los procesos en su hotel; no obstante, el 22,22% invertiría \$10.000 y finalmente el 11,11% no opta por invertir en tecnología. Gran parte de las empresas hoteleras tienen previsto destinar un valor mínimo en tecnología ya sea por desconocimiento o por escaso recurso económico.

ANÁLISIS DE DATOS

La tecnología tiene un impacto real en:

La tecnología tiene un impacto real en:	Respuesta
Costos	Significativo
Tiempo	Significativo
Productividad	Significativo
Seguridad	Alto
Competitividad	Alto

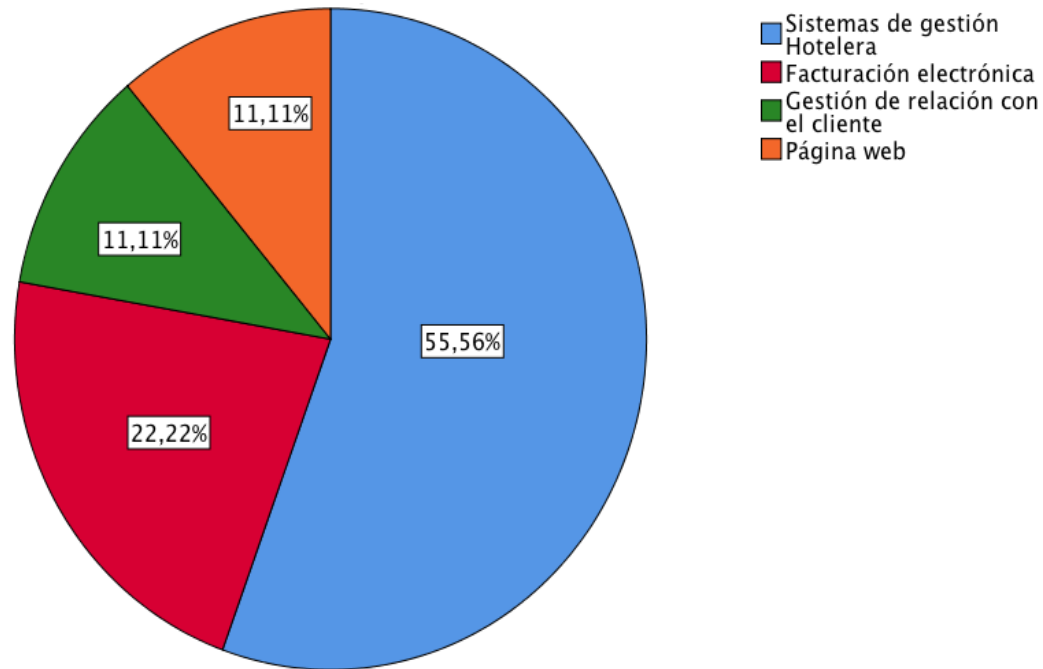
Tecnología que considera importante para su empresa



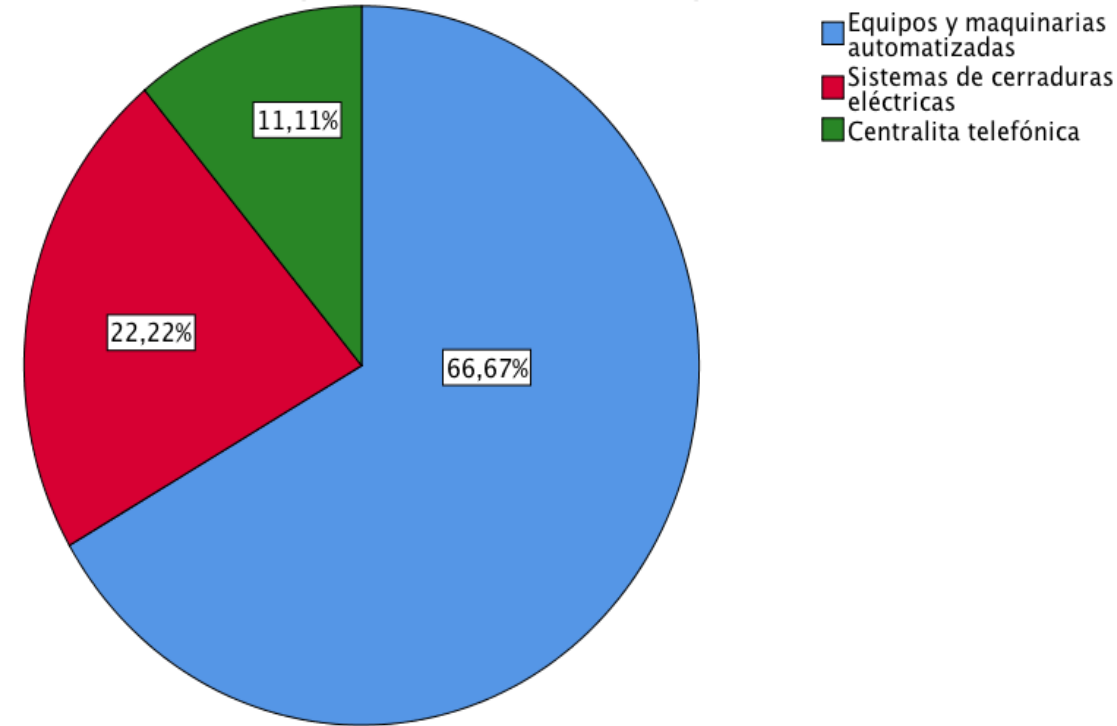
Análisis: La figura muestra que el 66,67% de los establecimientos de alojamiento encuestados consideran como a los sistemas de seguridad técnica como la tecnología más importante para la empresa dentro de ellos tenemos detectores de incendios, alarmas, circuitos cerrados de CCTV o video vigilancia, control de accesos, entre otros. Mientras que el 11,11% manifiesta que los sistemas de ahorro energético son más importantes tales como la climatización, luz, agua, etc. De igual manera un 11,11% de la población encuestada considera que los sistemas de ahorro energético son más importantes para la empresa y finalmente el 11,11% restante menciona a la tecnología para la gestión de residuos como lo más importante.

ANÁLISIS DE DATOS

Tecnología que considera importante para su empresa



Del total de la población encuestada el 55,56% considera que los sistemas de gestión hotelera son considerados como más importantes en el departamento de reservas y recepción, ya que estos sistemas permiten automatizar las funciones del hotel como las reservas, puntos de venta, registros de huéspedes, check in, check out, además de enlazarse o mantener comunicación con el resto de departamentos del hotel. Sin embargo, el 22,22% sostiene que la facturación electrónica es de más importancia, ya que además de ser requerido por los clientes agiliza el proceso de pago. El 11,11% considera que la gestión de relación con el cliente es mucho más importante debido a que permite pronosticar el perfil del huésped, y finalmente el 11,11% de los establecimientos hoteleros considera que la página web es lo más importante puesto que gracias a esta herramienta la empresa puede darse a conocer y ampliar su mercado.



De acuerdo a la figura el 66,67% de las empresas hoteleras encuestadas considera a los equipos y maquinarias automatizadas como lo más importante ya que permiten mejorar los procesos desarrollados en el departamento, sin embargo, un 22,22% menciona que lo más importante para el departamento son las cerraduras electrónicas y finalmente con un 11,11% los establecimientos encuestados mencionan que la centralita telefónica es lo más importante en el hotel.

ANÁLISIS DE DATOS

Encuesta a jefes de reservas

Subsistemas que utilizan en el Dpto. de reservas

Subsistemas que utiliza el Dpto. de reservas	
Terminales puntos de venta	100%
Gestión de relaciones con el cliente	22,2%
Página web	100%
Facturación electrónica	66,7%
Sistemas de gestión hotelera (PMS)	77,78%
PMS se enlaza con otros subsistemas	22,22%

¿Qué metabuscadores son utilizados por sus clientes?



Encuesta a jefes de administración de pisos

Maquinarias o herramientas que utiliza el hotel en el área de administración de pisos y señale su nivel de automatización

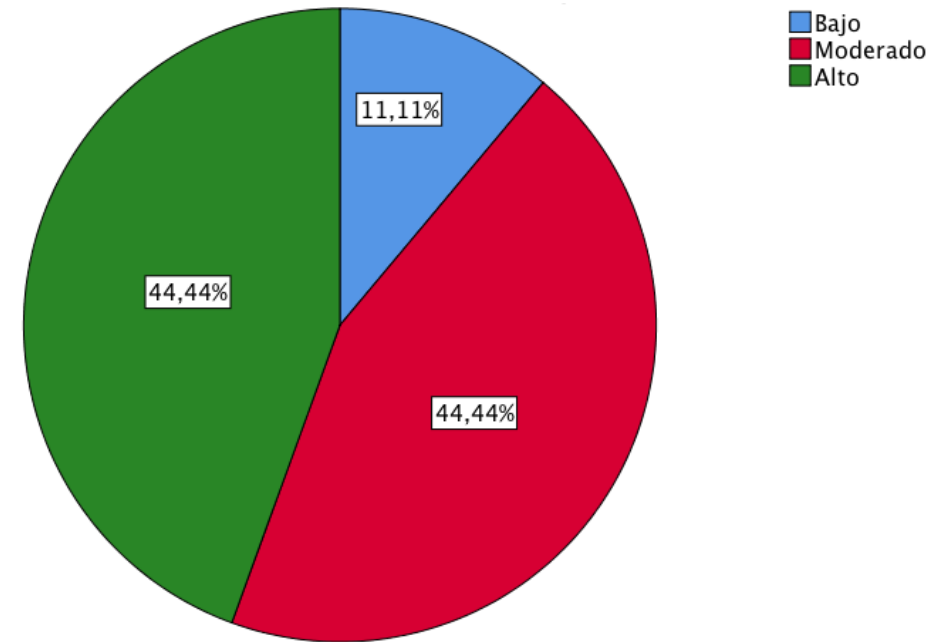
Maquinaria/herramienta	%	Automatización
Lavadoras industriales	55.6%	Semiautomática
Plancha manual	55.6%	-----
Secadora Industrial	55.56%	Semiautomática
Aspirador Industrial	55.56%	-----
Aire acondicionado	77.78%	Accionamiento manual

- Más del 50% de los establecimientos hoteleros encuestados utilizan herramientas básicas en el área de administración de pisos y en su mayoría son semiautomáticos.
- Es importante también mencionar que en su mayoría no poseen centrifugadoras; tampoco poseen monta carga ya que consideran que no hay necesidad de adquirirla.

ANÁLISIS DE DATOS

¿En qué grado cree Ud. que el uso de herramientas tecnológicas mejore las actividades del dpto. de administración de pisos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	4	44,4	44,4	44,4
	Alto	4	44,4	44,4	88,9
	Bajo	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



- La mayor parte de las empresas consideran como alto al uso de herramientas tecnológicas para que mejore las actividades del dpto. de Administración de pisos; de allí viene la importancia que tiene la incorporación de dicha tecnología en los establecimientos hoteleros.

ANÁLISIS DE DATOS

Encuesta a huéspedes

¿En qué grado cree Ud. que el uso de herramientas tecnológicas mejore las actividades del dpto. de administración de pisos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sitios Web	67	42,4	42,4	42,4
	Recomendación de conocidos	49	31,0	31,0	73,4
	Redes sociales	21	13,3	13,3	86,7
	Agencia de viajes	11	7,0	7,0	93,7
	Publicidad impresa	5	3,2	3,2	96,8
	Social Media (blogs)	5	3,2	3,2	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

- Los resultados nos arrojan que el 42,41% de la población encuestada menciona que para elegir un hotel lo realizan por sitios web, tomando en cuenta la importancia de la utilización de las páginas web para las empresas hoteleras ya que por este medio el huésped revisa la información, fotografías y basa su decisión en la reseña de los clientes, para optar por un hotel.

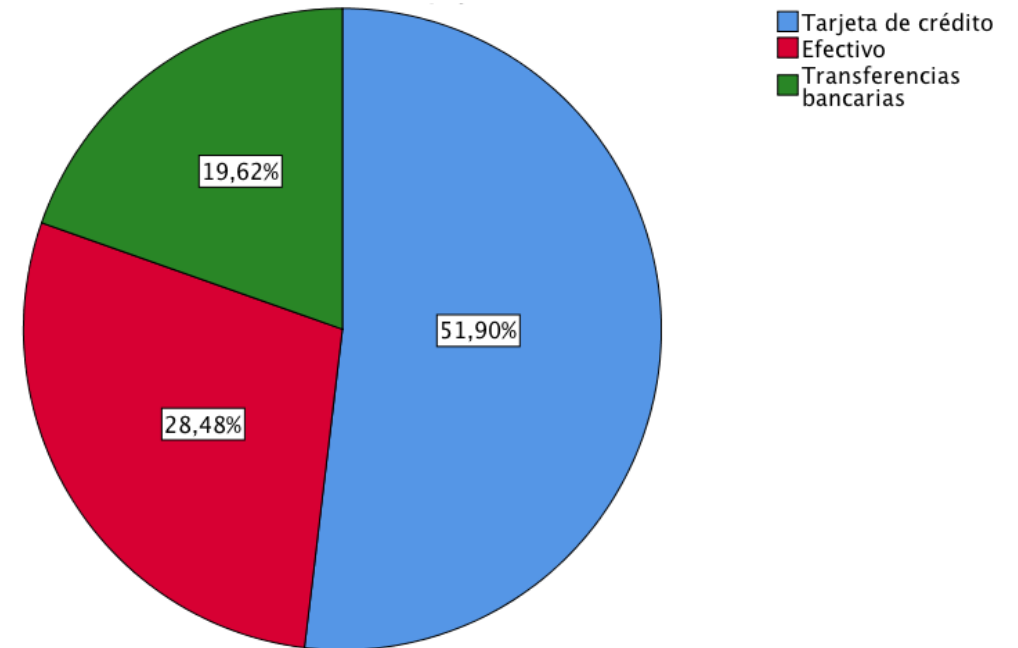
Servicios tecnológicos requeridos por los huéspedes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Puertos USB	62	39,2	39,2	39,2
	App de reservas, check in, check out	29	18,4	18,4	57,6
	Ipad	29	18,4	18,4	75,9
	Tarjetas magnéticas	16	10,1	10,1	86,1
	Facturación electrónica	10	6,3	6,3	92,4
	Video streaming	8	5,1	5,1	97,5
	Wearables	2	1,3	1,3	98,7
	Automatización de persianas	2	1,3	1,3	100,0
	Total	158	100,0	100,0	

- Dentro de los servicios tecnológicos más solicitados por parte de los huéspedes son los puertos USB; pues facilita la conexión entre dispositivos, ayuda a la carga de sus aparatos electrónicos, dotando de batería y por ende eso va a mejorar al servicio del cliente

El medio de pago más frecuente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tarjeta de crédito	82	51,9	51,9	51,9
	Efectivo	45	28,5	28,5	80,4
	Transferencias bancarias	31	19,6	19,6	100,0
	Total	158	100,0	100,0	



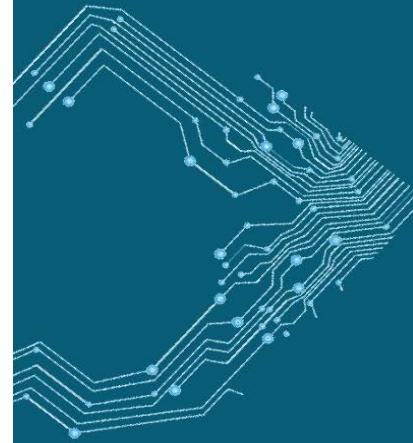
- El 81,90% de los huéspedes encuestados realizan sus pagos a través de tarjetas de crédito, es así que los establecimientos de alojamiento cuentan con terminales puntos de ventas para receptar el pago de los clientes.

Guía de inversión para empresas hoteleras

Guía de
inversión
en
tecnología
para
empresas
Hoteleras



Guía de inversión en
tecnología para
empresas Hoteleras



AUTORES

Luis Lema
Paulina Mena
Pamela Mena

Universidad de las Fuerzas Armadas
ESPE

2019



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Guía de inversión para empresas hoteleras

ÍNDICE

Prólogo	1
Introducción	2
Parte I: Tecnologías en el departamento de Reservas y Recepción	3
PMS	4
CRM	12
GDS	16
Página Web	19
Metabuscadores	21
Facturación Electrónica	24
Terminales puntos de venta	26
Aplicación de reservas check in / check out	28
Parte II: Tecnologías en el departamento de Administración de Pisos	31
Inmótica- Domótica	32
Control de Iluminación	34
Control de clima	36
Control de accesos	37
Alarmas Técnicas	38
Automatización de persianas y toldos	39
Sistema de Seguridad Técnica	40
Sistemas de detección de incendios	43
Sistemas para la comunicación entre dispositivos	45
Puertos USB	47
IPAD	49
Tecnología para gestión de residuos	53

Equipos y Maquinaria	55
Lavadoras	57
Secadoras	60
Dobladoras	62
Plancha Calandra	63
Plancha por difusión de vapor	66
Aspiradoras Industriales	67
Abrillantadora	68
Centrifugadora	70
Montacargas	71
Carro de hotel	73
Aire acondicionado	75
Calefacción	78
Bibliografía	80

Simulador

Simulador de inversión para empresas hoteleras
Ingrese los datos de su hotel

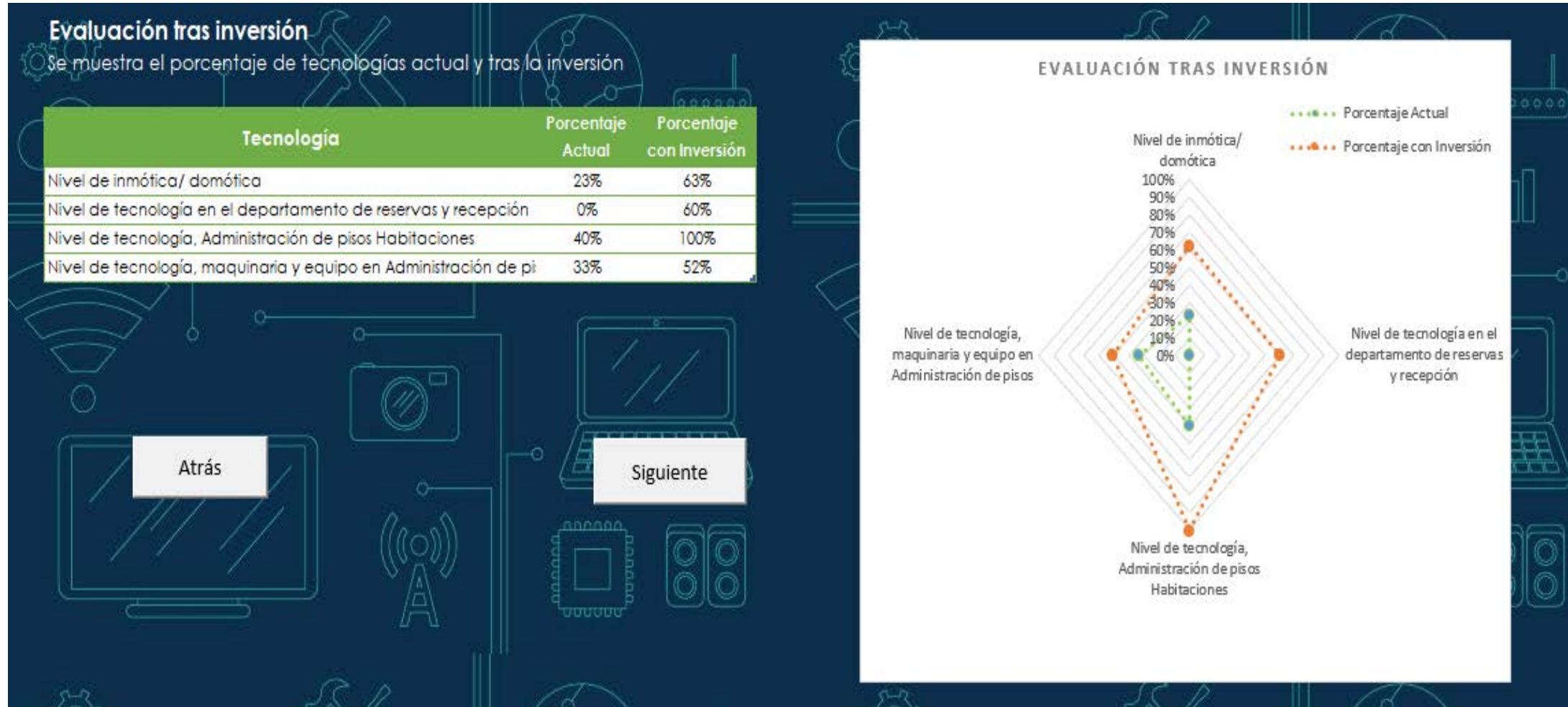
Nombre de la empresa	ROYAL PARTY
Número de habitaciones	10
Número de colaboradores	6
Porcentaje de ocupación	80%

Actualizar Datos

Reiniciar

Siguiente

Simulador



Simulador

INDUSTRIA HOTELERA EN LA CIUDAD DE AMBATO

En el siguiente cuadro se tomara los valores que se pudo investigar y proyectar las ganancias y gastos al año 2019 con un crecimiento del 8% según lo proyecto en el plan nacional de desarrollo. Además se proyectaran ganancias y gastos tomando en cuenta una inversión en tecnologías hoteleras. Se puede obtener una referencia de costos de tecnología en hoja de calculo de costos de inversión

	Año 2018	Año 2019	Año 2019 más inversión	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Ventas CON INVERSION	30,105.60	32,514.05	36,333.30	39,966.63	43,963.29	48,359.62	53,195.58
Costo de ventas CON INVERSION	14,075.96	15,202.04	15,583.96	17,142.36	18,856.60	20,742.26	22,816.48
Costo operativos, administrativos CON INVERSION	908.79	981.49	981.49	1,079.64	1,187.60	1,306.36	1,437.00
Utilidad Antes de impuestos y participación trabajadores	15,120.85	16,330.52	19,767.84	21,744.63	23,919.09	26,311.00	28,942.10
15% participación trabajadores	2,268.13	2,449.58	2,965.18	3,261.69	3,587.86	3,946.65	4,341.32
Utilidad antes de impuestos	12,852.72	13,880.94	16,802.67	18,482.93	20,331.23	22,364.35	24,600.79
25% impuesto a la renta	3,213.18	3,470.24	4,200.67	4,620.73	5,082.81	5,591.09	6,150.20
Utilidad Neta CON INVERSION	9,639.54	10,410.71	12,602.00	13,862.20	15,248.42	16,773.26	18,450.59

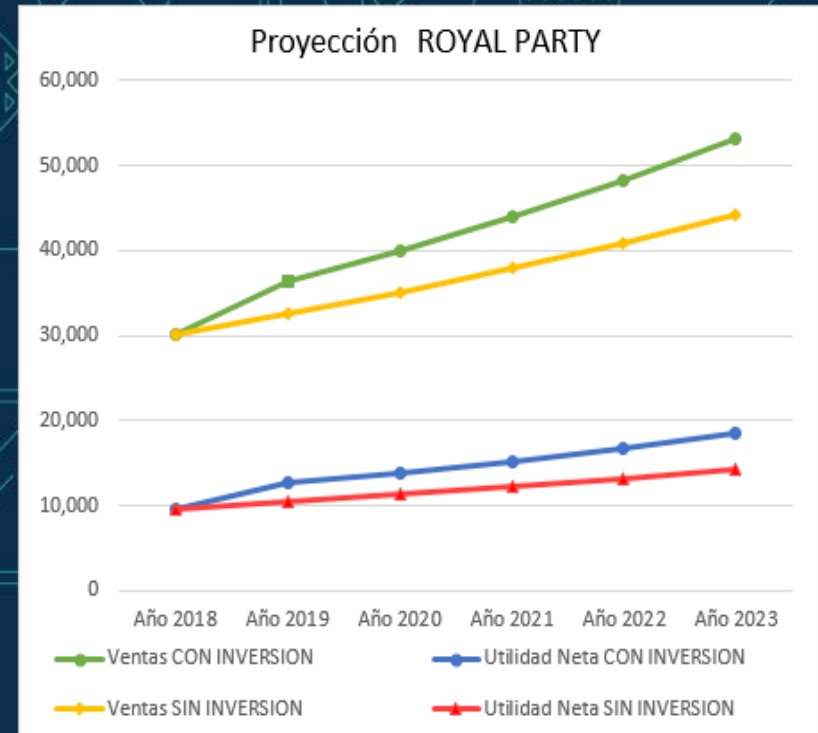
Flujo efectivo	Utilidad Neta 2018	Utilidad Neta 2019	U. neta 2019 + inversión	U. neta 2020	U. neta 2021
-19,096.25	9,639.54	10,410.71	12,602.00	13,862.20	15,248.42

Tasa de descuento 11%

VAN ROYAL PARTY	\$ 21,560.98
TIR ROYAL PARTY	51%

Atrás

Siguiente



CONCLUSIONES

Realizada la presente investigación fue fundamental conocer aspectos generales acerca del sector hotelero de la ciudad de Ambato; estableciendo aquellas empresas que participarían en la investigación. Además, se determinó la importancia del rol de la tecnología en los procesos hoteleros, independientemente del tamaño de la empresa ya que al final todos dependen de la tecnología en mayor o menor grado.

Efectuado el diagnóstico, se apreció que todos los hoteles utilizan tecnología o deciden iniciar su implementación, la mayoría de ellos que corresponde al 77,78% cuentan con tecnologías prioritarias como sistemas de gestión y páginas web. Con respecto a tecnologías más complejas o sofisticadas como detectores de movimiento, control de accesos en habitaciones, programación horaria sobre equipos controlados, entre otros; la mitad de la población es decir el 55,56% cuentan con estas herramientas.

Se pudo identificar que el 66.67 % de las empresas investigadas solo están dispuestas a invertir un monto máximo de \$5.000,00 en tecnología; sin embargo, las encuestas también muestran que a los jefes de reservas/recepción y Administración de pisos consideran que el beneficio de la tecnología en los procesos hoteleros es sumamente importante para la realización de las actividades diarias.

CONCLUSIONES

En los resultados obtenidos de las encuestas a huéspedes se determina que el 91,14% están dispuestos a pagar más si los hoteles implementaran herramientas tecnológicas que faciliten su estadía y comodidad en el hotel.

Se observó que un 48.15% de los establecimientos hoteleros de cuatro estrellas todavía usan equipos de tipo manual o en su defecto no poseen maquinaria adecuada para la realización de sus procesos.

Al no existir un documento referente a las tecnologías utilizadas en hoteles, que sirva de línea base para la toma de decisiones y preparar a las empresas para crecer y mejorar a futuro, se elaboró una guía de inversión en tecnología para empresas hoteleras conjuntamente con un simulador con el propósito de facilitar conocimientos de los beneficios de las herramientas tecnológicas que permitan mejorar la gestión de la empresa.



RECOMENDACIONES

- La ciudad de Ambato muestra un importante desarrollo turístico, razón por la cual las empresas de alojamiento deben participar y colaborar con entidades gubernamentales e instituciones para fomentar la investigación, en beneficio del desarrollo tecnológico del mercado hotelero.

- El contexto ideal es incorporar en la empresa las herramientas tecnológicas prioritarias o necesarias como un Sistema de Gestión Hotelera y poco a poco aquellas más sofisticadas que generan un valor diferente a los clientes, como ejemplo considerar la implementación de tecnologías de sistemas eficientes que contribuyan con el cuidado al medio ambiente, permitiendo disminuir los costos de agua y electricidad; distinguiéndolos como un establecimiento socialmente responsable frente a sus competidores. Ahora si bien es cierto las empresas tienen que pagar costos elevados en tecnología para poder subsistir, todo dependerá del tipo de producto o a dónde quiere llegar la empresa.

- Hay que considerar cuán importante es el talento humano para llevar a cabo las diferentes actividades; en este sentido, es importante que las empresas cuenten con tecnologías que aporta a la eficacia de los procesos y que debe ir de la mano con los colaboradores sin perder la esencia que solo un ser humano puede brindar a través de su calidez con empatía y comunicación tanto al cliente como a la empresa.

RECOMENDACIONES

- Tomando en cuenta que los huéspedes eligen hoteles que combinen el mejor precio, conectividad, y experiencias únicas; la mejor elección para el hotel es invertir en tecnología; el cual le permitirá mejorar la organización y gestión de la empresa, fidelizar clientes; además de posicionarse en el mercado hotelero.

- Incorporar equipos y maquinaria automatizados ya que existen empresas que aún utilizan maquinarias de tipo doméstico y/o con accionamiento manual, o a su vez no poseen maquinaria adecuada; la automatización de dichas maquinarias o equipos permitirán solventar inconvenientes ya sea de tiempo, costo u otros; que ayuden a llevar a cabo las actividades requeridas en el departamento de administración de pisos.

- Utilizar la guía de inversión conjuntamente con el simulador para que conozcan cuáles son sus necesidades y así determinar qué tipo de tecnología deberían implementar y cómo pueden rentabilizar la inversión para maximizar los beneficios de la empresa, además de tener en cuenta aquellas que les permita ser competitivos en el mercado.

Gracias